

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra Sociální práce

Bakalářská práce

Šárka Hlavatá

Sociální práce se zadluženým klientem z pohledu sociálního pracovníka

Social work with the indebted client from the point of view of a social
worker

Praha 2020

Vedoucí práce: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.

Poděkování:

Tímto bych ráda poděkovala mému vedoucímu bakalářské práce PhDr. Petru Vojtíškovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a čas, který mi věnoval. Mé díky patří i kolegyním, které se zúčastnily výzkumu.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 3. června 2020

.....

Abstrakt (česky)

Tématem bakalářské práce je sociální práce se zadluženým klientem z pohledu pracovníka dluhové poradny. Teoretická část se zaměří na vymezení zadluženosti a souvisejících pojmů, důvody jejího vzniku, možnosti řešení dluhů (exekuce, insolvence), dluhové poradenství, organizace zabývajícími se prací se zadluženými klienty, využívanými metodami sociální práce apod.

Cílem výzkumné části práce je zjistit, jak probíhá proces práce s klienty z pohledu sociálního pracovníka dluhové poradny v Libereckém kraji. Jaké se v procesu řešení dluhů (oddlužení) objevují problémy. Jaké využívají sociální pracovníci kompetence. To bude zjišťováno pomocí kvalitativního výzkumu, rozhovory se sociálními pracovníky dluhových poraden.

Abstract (in English):

The bachelor's thesis deals with social work with an indebted client from the point of view of a social worker who works at debt counseling service. The theoretical part of the work will focus on the definition of indebtedness and related terms, causes of indebtedness, options for debt solutions (execution, insolvency), debt counseling, organizations for indebted clients, used methods of social work, etc.

The aim of the research part of the work is to find out how the process of working with clients takes place from the point of view of a social worker of a debt counseling service in Liberecký region. What are the problems in the process of solving debts (insolvency)? What are the competencies of a social worker? This will be researched through qualitative research, interviews with social workers of debt counseling service.

Klíčová slova (česky)

sociální práce, zadluženost, dluhy, dluhové poradenství, dluhové poradny, kompetence

.

Key words (in English)

social work, indebtedness, debts, debt counseling, debt counseling centre, competencies

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| SEZNAM PŘÍLOH | 9 |
| 1 ÚVOD | 10 |
| 2 DLUHOVÁ PROBLEMATIKA A S NÍ SOUVISEJÍCÍ POJMY | 11 |
| 2.1 ZÁKLADNÍ POJMY SOUVISEJÍCÍ SE VZNIKEM DLUHŮ | 11 |
| 2.1.1 <i>Dlužník a věřitel</i> | <i>11</i> |
| 2.1.2 <i>Dluh</i> | <i>11</i> |
| 2.1.3 <i>Zápůjčka</i> | <i>12</i> |
| 2.1.4 <i>Úvěr</i> | <i>12</i> |
| 2.2 ZADLUŽENÍ A PŘEDLUŽENÍ | 12 |
| 2.2.1 <i>Příčiny předlužení</i> | <i>14</i> |
| 2.2.2 <i>Důsledky předlužení</i> | <i>16</i> |
| 2.3 EXEKUCE | 17 |
| 2.3.1 <i>Průběh exekuce</i> | <i>18</i> |
| 2.4 INSOLVENCE (ODDLUŽENÍ FYZICKÝCH OSOB) | 19 |
| 3 DLUHOVÉ PORADENSTVÍ | 24 |
| 3.1 KDE HLEDAT POMOC PRO ZADLUŽENÉ KLIENTY | 24 |
| 3.2 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ | 24 |
| 3.3 CO JE OBSAHEM DLUHOVÉHO PORADENSTVÍ | 25 |
| 3.4 ORGANIZACE ZABÝVAJÍCÍ SE DLUHOVÝM PORADENSTVÍM | 26 |
| 3.5 REGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY | 26 |
| 3.5.1 <i>Občanské poradny</i> | <i>27</i> |
| 3.5.2 <i>Charity</i> | <i>28</i> |
| 3.5.3 <i>NADĚJE</i> | <i>29</i> |
| 3.5.4 <i>Člověk v tísní</i> | <i>30</i> |
| 3.5.5 <i>Romodrom</i> | <i>31</i> |
| 3.6 NEZISKOVÉ ORGANIZACE ZABÝVAJÍCÍ SE DLUHOVÝM PORADENSTVÍM | 31 |
| 3.6.1 <i>Poradna při finanční tísní</i> | <i>31</i> |
| 3.6.2 <i>RUBIKON Centrum</i> | <i>33</i> |
| 4 TEORETICKÁ VÝCHODISKA SPR SE ZADLUŽENÝM KLIENTEM | 34 |
| 4.1 PSYCHOSOCIÁLNÍ PŘÍSTUP | 34 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 4.2 | SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP | 35 |
| 4.3 | PORADENSKÝ PŘÍSTUP | 35 |
| 4.3.1 | <i>Poradenský proces dle Egana.....</i> | 35 |
| 4.3.2 | <i>Úkolově orientovaný přístup.....</i> | 36 |
| 4.4 | PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA KLIENTA | 37 |
| 4.5 | EKLEKTICKÝ PŘÍSTUP | 37 |
| 4.6 | TECHNIKY, METODY A DOVEDNOSTI | 37 |
| 4.6.1 | <i>Rozhovor</i> | 38 |
| 4.6.2 | <i>Aktivní naslouchání.....</i> | 38 |
| 4.6.3 | <i>Empatie</i> | 38 |
| 5 | SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A JEHO KOMPETENCE | 40 |
| 5.1 | VYSVĚTLENÍ POJMU KOMPETENCE..... | 41 |
| 5.2 | KOMPETENCE V SOCIÁLNÍ PRÁCI | 42 |
| 5.3 | JEDNOTLIVÉ KOMPETENCE A DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA..... | 43 |
| 5.3.1 | <i>Kompetence podle Havrdové</i> | 44 |
| 5.3.2 | <i>Kompetence podle Zastrowa.....</i> | 46 |
| 6 | PRAKTICKÁ ČÁST | 48 |
| 6.1 | FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK A CÍLE PRÁCE | 48 |
| 6.2 | METODIKA VÝZKUMU | 49 |
| 6.2.1 | <i>Rozhovor</i> | 49 |
| 6.3 | VÝBĚR RESPONDENTŮ | 50 |
| 6.4 | INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT | 50 |
| 6.4.1 | <i>Obecné informace</i> | 50 |
| 6.4.2 | <i>Kompetence rozvíjet účinnou komunikaci a další užívané kompetence...</i> | 51 |
| 6.4.3 | <i>Odborný růst</i> | 52 |
| 6.4.4 | <i>Další doplňující kompetence</i> | 52 |
| 6.5 | ZODPOVĚZENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK..... | 52 |
| 6.5.1 | <i>Jaké skutečnosti považují sociální pracovníci za problematické v práci se zadluženými klienty?</i> | 52 |
| 6.5.2 | <i>Jaká kritéria kompetencí využívají pracovníci při dlouhodobém poradenství?</i> | 53 |
| 6.5.3 | <i>Které kompetence sociální pracovníci považují za nejdůležitější?</i> | 54 |
| 6.5.4 | <i>Jak naplňují kompetenci odborného růstu?</i> | 54 |

| | | |
|-----|---------------------------------|----|
| 6.6 | SHRNUTÍ VÝZKUMU | 55 |
| 7 | ZÁVĚR..... | 56 |
| 8 | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:..... | 57 |
| | PŘÍLOHA 1..... | I |

Seznam zkratek

| | |
|--------|-------------------------------|
| AOP | Asociace občanských poraden |
| ČR | Česká Republika |
| EU | Evropská unie |
| RPSN | Roční procentní sazba nákladů |
| SPR | Sociální práce |
| o.p.s. | Obecně prospěšná společnost |
| z. s. | Zapsaný spolek |
| z. ú. | Zapsaný ústav |

Předmluva

Tuto bakalářskou práci na téma „Sociální práce se zadluženým klientem z pohledu pracovníka dluhové poradny“ jsem se rozhodla psát především z toho důvodu, že nyní působím jako sociální pracovník v organizaci Děčko Liberec, z. s. na pozici pracovníka občanské poradny, tudíž se mě fenomén práce se zadluženým klientem osobně dotýká.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí. Z části teoretické, kde se zabývám základními pojmy související s dluhovou problematikou a vysvětlením pojmů v této oblasti používaných jako jsou typy dluhů, dále zde popisuji zadlužení a předlužení a jeho příčiny, důsledky, exekuci a oddlužení. V další části se věnuji dluhovému poradenstvím v rámci odborného sociálního poradenství a představuji organizace, které se dluhovému poradenství věnují. Kromě toho se stručně zabývám teoretickými východisky a metodami sociální práce. V neposlední řadě definuji sociálního pracovníka a jeho kompetence, představuji jejich taxonomii.

Původně bylo cílem výzkumné části práce je zjistit, jak probíhá proces práce s klienty z pohledu sociálního pracovníka dluhové poradny v Libereckém kraji. Jaké se v procesu řešení dluhů objevují problémy, ale v průběhu práce se ukázalo, že toto téma je příliš obecné. Proto jsem zvolila částečně odlišný směr výzkumu a kromě zjišťování problematických situací jsem se zaměřila na to, jaké kompetence sociální pracovníci při práci se zadluženými klienty využívají i v případě řešení těchto problematických situací.

Pro zpracování práce jsem vybírala literární zdroje zaměřené na problematiku zadlužení. Část zvolené literatury byla vzhledem k tématu ekonomická. Volila jsem odbornou literaturu, která se zabývá dluhy a zadlužením, ale i dluhovým poradenstvím v kontextu sociálních služeb pro zadlužené klienty nebo literaturu zaměřenou pouze kompetence v sociální práci. Pracovala jsem i s literaturou, v níž se objevila odborná hesla jako sociální pracovník, teorie a metody sociální práce, či přímo i se slovníkem sociální práce. Citace jsem prováděla dle normy ISO 690.

1 Úvod

V médiích se v současné době poměrně pravidelně objevují informace týkající se zadlužování občanů, zvláště té skupiny, která své dluhy nezvládá splácet. Často se řeší míra jejich zavinění, které je do současné situace zavedlo, případně jejich nepoctivé jednání vůči věřitelům či jejich finanční gramotnost.

Z mých zkušeností pracovníka občanské poradny vyplývá, že příčinou neschopnosti dluhy splácet není ani tak nízká finanční gramotnost zadlužených, ale poměrně často jde o to, že se v životě spořádaného člověka poctivě hradícího své dluhy vyskytlo několik nepříznivých událostí, které nemohl ovlivnit, jako je ztráta zaměstnání, rozpad manželství, onemocnění nebo úmrtí blízké osoby, které ho dovedly až k exekuci. Kromě dluhů pak musí vyrovnat se zvýšeným stresem a nedostatkem prostředků na zajištění životních potřeb.

Pomoc lidem, kteří chtějí své dluhy řešit, poskytují bezplatně sociální pracovníci zaměstnaní v řadě organizací pomáhajících sociálních služeb a neziskových organizací. Práce sociálních pracovníků není nikterak jednoduchá, pro výkon své profese potřebuje řadu kompetencí z různých oblastí. Líbí se mi přirovnání uvedené v časopisu Sociální práce, které říká, že „*V očích mnoha jedinců ve společnosti se tak stal, metaforicky řečeno, novodobým superhrdinou, disponujícím mnoha kompetencemi, osobnostními specifiky a možnostmi pomoci.*“ (Baráková, M., Kaczor, M., Elichová, 2016).

Ve své práci chci zachovat strukturu práce od stručného vysvětlení základních teoretických pojmů směrem k detailnějšímu přiblížení problematiky. V teoretické části definuji zásadní pojmy dluhové problematiky, sociální práce a krátce se budu zabývat institucemi sociálního poradenství, primárně zabývám profesními kompetencemi sociálních pracovníků.

V empirické části práce se budu zabývat otázkou, jaké kompetence využívá sociální pracovník v průběhu práce s klientem. Zjišťovat to budu rozhovory se sociálními pracovníky dluhových poraden v Libereckém kraji.

2 Dluhová problematika a s ní související pojmy

Problematika dluhů, zadluženosti a předluženosti je v naší soudobé společnosti velmi aktuální, protože současný konzumní způsob života umocňuje touhu lidí mít vše a to pokud možno hned. Situaci také nezlepšuje fakt, že zadlužit se je čím dál tím jednodušší. Stále se rozšiřuje nabídka různých poskytovatelů půjček, kteří se snaží mít co nejvyšší počet klientů. Smlouvu o zápůjčce, úvěr nebo jiný typ smlouvy, je možné u bankovních i nebankovních poskytovatelů uzavřít elektronicky bez přemýšlení a dokládání schopnosti splácet. Přibývá také jednotlivců a domácností, kteří si půjčují na uspokojení svých životních potřeb.

2.1 Základní pojmy související se vznikem dluhů

V následujícím textu se budu zabývat vymezením základních pojmů souvisejících s problematikou zadlužování. Definuji, kdo jsou účastníci závazkového vztahu, co je to dluh a jaké jsou jeho druhy podle důvodu vzniku.

2.1.1 Dlužník a věřitel

Tyto dva pojmy jsou pro dluhovou problematiku základní a v souvislosti s ní nejčastěji používanými, přesto je někteří vzájemně zaměňují. Podle Slabikáře finanční gramotnosti můžeme věřitele definovat jako toho z účastníků smluvního vztahu, který, „*má právo na plnění určitého dluhu*“ a dlužníkem je „*osoba, jež má povinnost dluh plnit. Dlužník si od věřitele pro svoji potřebu půjčuje finanční prostředky a věřitel mu je na základě písemné smlouvy o zápůjčce nebo úvěru poskytne*“ (Nováková, Sobotka, 2011, s. 329).

2.1.2 Dluh

Dluh lze nejjednodušeji definovat podle Encyklopedie ekonomických a právních pojmů jako „*povinnost dlužníka splnit závazek vůči věřiteli*“ (Petrželová, 2007, s. 49). Dluh nejčastěji vzniká smlouvou o zápůjčce či o úvěru a plnění zpravidla bývá v penězích. Dluh je složen ze zapůjčené dlužné částky a úroků, případně dalších poplatků, které je dlužník povinen uhradit. Úrok lze charakterizovat jako částku, která slouží jako zisk nebo odměna věřiteli za jeho zápůjčku. Stanovuje se jako procentní část ze zapůjčené částky vždy za určité období. Nejčastěji se můžeme setkat s ročním úročením, je ale také možné sjednat jiné úročení např. denní nebo měsíční (Petrželová, 2007, s. 128). Jak už bylo zmíněno, kromě úroků si mohou poskytovatelé půjček a banky nárokovat další poplatky spojené

s poskytnutím peněz, celkový nárůst dluhu, který je dlužník povinen ročně uhradit vyjadřuje roční procentní sazba nákladů - RPSN (Besedová, 2014, s. 82).

2.1.3 Zápůjčka

Jak již bylo uvedeno v předchozím textu, převážná část dluhů vzniká na základě smlouvy o zápůjčce. Tato smlouva je upravena občanským zákoníkem, zákonem č. 89/2012 Sb., konkrétně § 2391 a následující. Smlouvou o zápůjčce věřitel (podle zákonné úpravy jde o zapůjčitele) přenechává vydlužiteli tedy dlužníkovi věc zastupitelné povahy a dlužník se zavazuje jí vrátit podle ujednání ve smlouvě. Při peněžité zápůjčce se obvykle sjednávají úroky, součástí smlouvy může být i ujednání o splátkách nebo ztrátě výhod splátek v případě prodlení (zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

2.1.4 Úvěr

Rovněž upravuje občanský zákoník, konkrétně § 2395 a následující a zákon o spotřebitelském úvěru, zákon č. 257/2016 Sb. Podle Velké ekonomické encyklopedie se jedná o dočasné postoupení peněžních či jiných prostředků věřitelem dlužníkovi za principu návratnosti (Žák, 2002, s. 809). Úvěrovaný čili dlužník je povinen zaplatit půjčené finanční prostředky i s úroky. Úvěr můžeme dělit podle různých kritérií:

- podle poskytujícího subjektu: na bankovní a nebankovní
- podle zajištění: zajištěný a nezajištěný
- podle plnění: na peněžitý a bezhotovostní
- podle účelu: účelový a neúčelový – vázáno využitím ke konkrétnímu účelu
- podle druhu vztahu: obchodní, spotřebitelský nebo dodavatelský
- podle typu: kontokorentní – umožňující přečerpání finančních prostředků z účtu, překlenovací – k získání financí a překonání doby do uzavření smlouvy o úvěr, revolvingový – návazný za sjednaných podmínek
- podle délky čerpání: na dlouhodobý - je splatný v období delším než 5 let např. hypotéka, střednědobý - je splatný v období v rozmezí 1 až 5 let a krátkodobý – splatný do 1 roku (Petrželová, 2007, s. 220-222).

2.2 Zadlužení a předlužení

Žijeme v době, kdy velmi obtížné vyhnout se určité míře zadlužení. V některých případech může být považováno za rozumný krok ke zlepšení celkové životní situace. Jde například o

situace, kdy si mladé rodiny pořizují hypotéku na financování vlastního samostatného bydlení, pořízení vybavení nebo automobilu. V těchto případech je zadlužení vnímáno společností jako žádoucí a není potřeba na situaci nějak upozorňovat a zadlužení lidé nejsou nijak stigmatizováni (Dobeš, 2015, s. 7). Zadlužení můžeme tedy charakterizovat jako stav, kdy jedinec nebo domácnost sice mají závazky a dluhy, tyto však zvládají hradit a dluhy je nijak výrazně neomezuji.

Je podstatné, z jakého důvodu zadluženost vznikne. Dluhy mohou vznikat aktivním přičiněním jedince nebo naopak jeho opomenutím a pasivitou. Aktivní zadlužení je tedy výsledkem odhodlání dlužníka, který se rozhodl zavázat se bance nebo nebankovní společnosti a čerpat úvěr nebo uzavřít smlouvu o zápůjčce. Zde je nebezpečí vzniku předlužení, pokud nemá dostatečné znalosti úvěrových produktů a znalosti z oblasti finanční gramotnosti. Aby nevznikly problémy a riziko předlužení, musí budoucí dlužník zvážit všechny důsledky a jednat zodpovědně, aby mohl reagovat v případě, že se dostane z nepředvídatelných důvodů do nepříznivé životní situace, jako je například ztráta zaměstnání, invalidita, úmrtí v rodině apod.

Pasivní zadlužení vzniká nenápadně opomenutím nebo zanedbáním povinnosti. Příkladem dlužných pohledávek je dluh na nájemném, nedoplatek na službách nebo energiích, nezaplacení pojistného nebo účtu mobilnímu operátorovi, jízda načerno apod. (Dobeš, 2015, 7 -10). Dlužníci často situaci vůbec neřeší, dluh se tak stane předmětem vymáhání a přivede je do situace, kdy nejsou schopni hradit ostatní závazky. Někteří vzniklou situaci řeší uzavíráním dalších půjček, dostávají se tak do dluhového kolotoče, hospodaření s půjčenými penězi se jim vymklo z rukou a již se jen velmi obtížně dostávají z dluhové pasti a v takové situaci mluvíme o předlužení.

Předlužení je tedy stav, kdy má jedinec více závazků u více věřitelů a tyto závazky není schopen plnit v souladu se smlouvou. Dluhy jsou již vymáhány a jedinec není svou situaci schopen řešit. Definici předlužení můžeme najít v zákoně č. 182/2006 Sb., zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Podle toho zákona je předlužení stav, kdy má „*dlužník více věřitelů a souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku.*“ (zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon). Takto je definováno předlužení u podnikatelů. U fyzických osob, které nepodnikají, insolvenční zákon hovoří o platební neschopnosti nebo úpadku, zde se neposuzuje majetek, ale počet věřitelů a to, na jak dlouhou dobu zastavil

dlužník své platby, případně, jestli je dluh vymáhán exekučně. Podrobněji se budeme zabývat úpadkem v kapitole popisující insolvenční řízení.

2.2.1 Příčiny předlužení

Příčiny předlužení jsou velmi různorodé, některé z nich můžeme považovat za celospolečenský problém způsobený nastavením trhu s půjčkami, systémem sociálního zabezpečení a související legislativou. Další příčiny můžeme hledat na úrovni zadluženého jedince a jeho přístupu k financím. Důležité v těchto souvislostech je, jestli jedinec nepatří do ohrožené skupiny obyvatel. Mezi nejrizikovější skupiny patří mladí lidé, nezaměstnaní, domácnosti s dětmi a chronicky nemocní a senioři. Vznik předluženosti také ovlivňuje fakt, že lidé netvoří tak široké sociální sítě, nestýkají se s širší rodinou a v případě výpadků příjmů se nemají zázemí, kam obrátit pro pomoc a řeší svou situaci zadlužováním (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010).

Předlužení není jen naším problémem, hledáním jeho příčin se zabývají i v dalších zemích Evropské unie (EU), podle prováděných výzkumů jsou těmi nejčastějšími:

- Makroekonomické faktory, které byly popisovány jako jedna z nejdůležitějších příčin předluženosti a finančních obtíží obyvatel EU. Jedná se především o nezaměstnanost, dále nízkou úroveň mezd, nedostatečné nebo nízké sociální zabezpečení a změny úrokových sazeb a kurzů měn.
- Zvýšení životních nákladů, ke kterému dochází v posledních letech, podle průzkumu jde hlavně o náklady na bydlení a energie včetně komunálních poplatků, dále o výdaje na potraviny, dopravu a další náklady spojené s péčí o děti a jejich potřebami.
- Typ úvěru nebo půjčky, kterou domácnosti v EU čerpaly. Nejčastěji nebyly schopny splácet úvěry s vysokými úrokovými sazbami, půjčky přes mobilní telefon a podobné produkty. Čím více mohly domácnosti čerpat, tím větší část svých příjmů utratily a předluženost byla vyšší.
- Pokles příjmů způsobený nezaměstnaností nebo zhoršeným zdravotním je také důležitou příčinou předluženosti, kromě těchto příčin se mohou objevit další důvody jako např. rozvod, neúspěšné podnikání nebo smrt živitele rodiny.
- Lehkavý přístup jedince k hospodaření s penězi, kdy neplánuje do budoucnosti a nezjistí si podmínky čerpání peněz.

- Kulturní přístup k dluhu a zadlužení, dříve byl kladen větší důraz na nezadluženost, dnes v souvislosti s více konzumním způsobem života je určitá míra zadlužení běžná. (Alleweldt, Kara, 2013, s. 6-8).

Jiné zdroje spojují předluženost s nedostatky ve vzdělání a nízkou finanční gramotností, nezaměstnaností, vysokými náklady na bydlení a kriminalitou. Při zadlužování hraje velkou roli kromě finanční gramotnosti i vzdělání dlužníka. Lidé s nižším vzděláním jsou obecně náchylnější k vzniku předlužení hned z několika důvodů. Jedním z nich je to, že mohou pocházet z rodin, které byly nízkopříjmové a tito lidé se proto nenaučili hospodařit s penězi od svých rodičů a nezískali ani základy finanční gramotnosti, proto mohou být náchylnější k tomu podlehnout nabídkám bankovních i nebankovních společností. S tímto problémem se podle mého názoru často setkávají pracovníci sociálních služeb zabývajících se dluhovým poradenstvím. Dalším podstatným důvodem je fakt, že lidé s nižším vzděláním nedosahují takového měsíčního příjmu, jako lidé více vzdělaní, mívají početnější rodiny, a proto jim nezbyvá dostatek financí na to, aby si mohli vytvořit rezervy pro případ nemoci, ztráty zaměstnání nebo jiných nečekaných výdajů.

Nezaměstnanost je bezpochyby jeden z nejčastějších důvodů předluženosti, nezaměstnaný dlužník není schopen hradit své závazky a často řeší vyplacení dluhů další půjčkou. Jelikož nemá žádný příjem, banka mu úvěr neposkytne a dlužník se ještě více zadluží u nebankovních společností, jejichž podmínky pro něj nejsou výhodné z důvodu vysokých úroků, poplatků apod. Dluhy za bydlení, energie a nájem jsou také častým důvodem předlužení, v minulosti mohli pronajímatelé požadovat vysoké poplatky z prodlení, jejichž výše činila 2,5 promile dlužné částky za každý den prodlení a dluh několikanásobně narůstal. Předlužení může vycházet i z kriminality, lidé s trestní minulostí jsou často ohroženi předlužeností, mají dluhy za právní zastoupení, pobyt ve věznici apod., pracovních míst pro odsouzené k výkonu trestu odnětí svobody není mnoho, a pokud měli před nástupem trestu nějaké závazky, jejich výše se navyšuje o vzrůstající úroky i náklady exekuce a po propuštění je obtížné předluženost řešit. Není výjimkou, že předlužení lidé neuvedou poskytovateli finančních služeb všechny informace pravdivě, zkreslují výši svých příjmů a zatajují nesplacené závazky, což může vést k tomu, že spáchají trestný čin úvěrového podvodu (Besedová, 2014, s. 60-68).

2.2.2 Důsledky předlužení

Existence dluhů, které není schopen splácet a řešit, představuje pro každého jedince velkou zátěž, která se projevuje ve všech oblastech jeho života, hlavně v rovině psychologické, sociální a ekonomické a ovlivňuje rovněž jeho rodinu, případně i jeho vztahy s okolím. Předlužení se podepisuje na zdravotním stavu, psychické pohodě i duševním zdraví dlužníka. Ten může předlužení pociťovat jako své osobní selhání, stává se, že tají své finanční problémy před rodinou a okolím a tím mohou jeho potíže s financemi dále narůstat a předlužení se dále prohlubovat.

Jedinci a domácnosti nezvládající své finance, čelí při předlužení následujícím důsledkům:

- Pociťují deprivaci způsobenou nedostatečnou výší disponibilního příjmu, po zaplacení všech nutných splátek.
- Dochází u nich ke snížení životní úrovně a celkovému zhoršení životní pohody. Předlužení lidé nemají možnost hradit z rozpočtu rodiny pro mnohé běžné položky, které se netýkají nutných výdajů. Jde například o uhrazení dovolené, nebo jídla v restauraci.
- Některé předlužené domácnosti s dětmi mají problémy s nalezením peněz i na některé základní životní potřeby a jako je např. jídlo a hrazená zdravotní péče. Jsou deprimováni tím, jaký vliv má jejich finanční situace na děti a tím, že nemohou plnit jejich potřeby.
- Zhoršení zdraví a tělesné pohody může být příčinou i důsledkem finančních potíží. Pokud jde o psychické zdraví, často se objevuje deprese, úzkost a stres. V některých případech může dojít k tomu, že jsou předlužení nuceni vyhledat lékařskou pomoc.
- Kvůli finančním potížím a zhoršenému psychickému stavu může dojít k rozpadu rodiny.
- Předlužení lidé musí čelit finančnímu vyloučení ze společnosti, které je spojeno se ztrátou důvěry v odvětví finančních služeb.
- Předluženým narůstají náklady spojené s vymáháním pohledávky, právních nákladů a nákladů věřitele.
- U části předlužených dochází k poklesu produktivity práce a v nejhorším případě k sociálnímu vyloučení. (Alleweldt, Kara, 2013, s. 8-9).

2.3 Exekuce

Neřešené předlužení vede nejčastěji soudnímu vymáhání dluhů a následně k exekuci. Jedná se o výkon rozhodnutí k vymození nesplněné povinnosti dlužníka. V Českém právním systému existuje několik typů výkonu rozhodnutí. Soud vede výkon některých svých rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád. Dále je možné vymáhat dluh prostřednictvím soudního exekutora, což je v České republice asi nejrozšířenější způsob, jak dlužné plnění vymoci, v tomto případě je postup upraven zákonem č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Nedoplatky na daních, clu, nezaplacené pokuty úřadům a další dluhy vůči státu může správní orgán na základě svých rozhodnutí vymáhat samostatně a takovéto řízení se nazývá daňová exekuce. V řízeních jsou určité drobné rozdíly, ale pro dlužníka mají velmi podobný a citelný dopad, je povinen uhradit celý dluh včetně jeho příslušenství a náklady na jeho vymáhání a případně odměnu exekutora, což vymáhaný dluh výrazně navýší.

Pro znázornění problematiky je zajímavý pohled na čísla, která nám ukazují, jak velkého počtu osob se exekuce týká. Pro ilustraci uvádím poslední podrobnější dostupná data o exekucích v České republice z roku 2018 a porovnávám změnu proti předchozímu roku. Vzhledem k tomu, že výzkumná část mé práce bude probíhat v Libereckém kraji, pro srovnání uvádím stejná data týkající se Libereckého kraje. Data týkající se exekučních řízení jsou uvedena v tabulkách č. 1 a č. 2 „Exekuce v ČR v roce 2018 a změna oproti roku 2017.“ a „Exekuce v Libereckém kraji za rok 2018 a 2017“.

Tabulka č. 1 Exekuce v ČR v roce 2018 a změna oproti roku 2017

| Exekuce v ČR v roce 2018 a změna oproti roku 2017 | | |
|---|-------------------|------------------------|
| | rok 2018 | změna oproti roku 2017 |
| Počet osob v exekuci | 821 tisíc | - 3,4 % |
| Osoby s 3 a více exekucemi | 489 tisíc | - 0,9 % |
| Osoby s 10 a více exekucemi | 159 tisíc | +5,2 % |
| Celkový počet exekucí | 4,68 milionu | +0,2 % |
| Výše vymáhané jistiny | 297 miliard korun | + 24,2 % |

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

Dle uvedené statistiky bylo v roce 2018 v České republice přibližně 9 % z celkového počtu obyvatel v exekuci. Velmi vysoká je pak částka, kterou osoby v exekuci dluží, když

vezmeme v úvahu, že uvedená částka je pouze jistina dluhu, tedy částka bez nákladů vymáhání a úroků. Jde o astronomickou částku 297 miliard korun. Také celkový počet exekucí 4,68 milionu je velmi závažné číslo a tento počet má narůstající tendenci. Můžeme vidět, že celkový počet exekucí se snížil, ale přibýlo extrémně předlužených s 10 a více exekucemi, kteří bez pomoci pravděpodobně nedokážou situaci řešit.

Tabulka č. 2 Exekuce v Libereckém kraji za rok 2018 a 2017

| Exekuce v Libereckém kraji za rok 2018 a 2017 | | | |
|---|----------|----------|--------------|
| | rok 2018 | rok 2017 | změna |
| Počet osob v exekuci | 40 920 | 44 895 | - 8,9 % |
| Podíl osob v exekuci (%) | 11, 05 % | 12,3 % | - 1,07 p. b. |
| Celkový počet exekucí | 232 770 | 234 298 | - 0,7 % |
| Počet exekucí na osobu | 5,7 | 5,7 | +0,5 |

Zdroj: Mapa exekucí (<http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>)

V Libereckém kraji, který je podle mapy exekucí na třetím místě podle pořadí s nejvyšším počtem exekucí po Karlovarském a Ústeckém kraji, se počet exekucí také mírně snížil, podobně jako v celé České republice, ale stále se týká velkého množství obyvatel. Zvyšuje se ale počet dlužníků s vícečetnými exekucemi.

2.3.1 Průběh exekuce

Jak probíhá exekuce? Po zahájení exekuce nesmí již dlužník nakládat se svým majetkem, exekutor je oprávněn jakékoliv jednání dlužníka zneplatnit, to se ale netýká běžného hospodaření. Exekuční výkon rozhodnutí může předluženému jedinci postihnout příjem, bankovní účet, může dojít k výkonu rozhodnutí prodejem movitých věcí, k prodeji nemovitostí nebo spoluvlastnického podílu, případně postižení dalšího vlastnictví jako jsou například stavební spoření nebo přepjatky na dani.

Pro domácnost zasaženou exekucí může být problematické hospodařit se sníženým příjmem. Při exekuci dlužníkovi a jeho rodině zůstává pouze nezabavitelný příjem. Tato částka se odvíjí od nezabavitelného minima a skutečnosti, jestli se jedná o přednostní nebo nepřednostní exekuci. Základní nezabavitelná částka pro jednotlivce je určena jako součet 2/3 životního minima a normativních nákladů na bydlení. Pokud má dlužník manžela, děti nebo další vyživovací povinnost k jiným osobám, zvyšuje se mu nezabavitelná částka o 1/4 nezabavitelné částky pro jednotlivce za každou vyživovací povinnost. Nezabavitelná částka se odečte od čisté mzdy dlužníka, zbylá část se rozdělí na třetiny, pokud má dlužník

nepřednostní exekuci na uhrazení dluhů, jde pouze o 1/3, pokud má přednostní exekuci (nejčastěji se jedná o dlužné výživné, dluhy na pojištění a ke státu), zaplatí se exekutorovi 2/3 z této částky (Hubálek, Křístek, Zamboj, 2011, s. 45-47).

Normativní náklady na bydlení jsou určeny Nařízením vlády o příspěvku na bydlení ze státní sociální podpory pro rok 2020 č. 349/2019 Sb., a pro účely výpočtu srážek činí 6.502,- Kč, životní minimum pro jednotlivce od dubna 2020 činí 3.860,- Kč podle nařízení vlády č. 409/2011 Sb., o zvýšení částek životního minima a existenčního minima. Nezabavitelná částka tedy činí 6.908,- Kč. Pro příklad dlužníkovi s jedním dítětem s čistým příjmem 17.000,- Kč při přednostní exekuci zbude pouze 11.423,- Kč. Od července 2020 vejdou v platnost legislativní změny, podle kterých dojde ke změně výpočtu a dlužníkům bude zůstat vyšší částka.

Exekuce je velmi rozšířený společenský jev, který ovlivňuje život mnoha lidí, kteří se dostali do finanční tísně. Zahájení exekuce bývá pro dlužníka velmi náročné, často se z důvodů, že se nezdržuje v místě svého trvalého bydliště nebo si zde nepřebírá poštu a nedozví se, že dluh je již vymáhán exekučně. Často to zjistí až v okamžiku, kdy se nemůže dostat ke svým penězům nebo majetku z důvodu blokáce exekutorem. Exekutorské úřady na rozdíl od bank a nebankovních společností mají možnost na dlužníky účinněji působit odnětím majetku a z toho důvodu mnozí předlužení jedinci hledají pomoc s řešením své situace teprve po zahájení exekuce. V této situaci jim mohou pomoci radou sociální služby zabývající se dluhovým poradenstvím prostřednictvím vyškolených sociálních pracovníků

2.4 Insolvence (oddlužení fyzických osob)

Před rokem 2017, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), bylo možné poskytovat poradenství lidem v oblasti dluhové problematiky na základě volné živnosti. Neexistovala žádná regulace tohoto trhu ani dohled nad kvalitou služeb, které jsou takto poskytovány, poskytovatelé také od zadlužených klientů za poskytnutí služby žádali nemalé částky pohybující se v rozmezí deset tisíc korun a více. Poradenství poskytnuto těmito poskytovateli mělo rozdílnou kvalitu, většinou se zaměřovalo pouze na podání návrhu na povolení o oddlužení, zaměstnanci nehodnotili možnosti a situaci svých klientů komplexně a insolvenční návrhy obsahovaly často neúplné informace a chyby. Poradci Občanské poradny v Liberci se setkávali zejména s těmi klienty, kteří využili služby těchto „zpracovatelů návrhů“ a tím se ještě více zadlužili, tyto návrhy nedosahovaly požadované

kvality a nebyly soudem schváleny, nebo pokud byly, docházelo po jeho schválení k situacím, které mnohdy vedly k zásadnímu zhoršení klientovy poměru. To bylo ve velké míře podle mého názoru způsobeno absencí další práce s klientem (sociální práce).

Dnes je již v insolvenčním zákoně jasně stanovena skupina osob, která je oprávněná návrh podávat za zákonem stanovenou odměnu hrazenou v rámci oddlužení. Návrhy jsou oprávněni podávat advokáti, notáři, soudní exekutoři, insolvenční správci nebo akreditované osoby z oblasti sociálních služeb, které služby poskytují zdarma. Tato novela zavedla potřebnou kontrolu nad sepisovateli návrhů. V občanské poradně se ale dále setkáváme se svědectvím klientů, kterým bylo nabízeno sepsání návrhu za úplatu, pokud by klienti podepsali smlouvu na finanční poradenství, insolvenční návrh by pak podal nasmlouvaný právník, tento postup sice není ideální, ale insolvenční návrh by pak měl obsahovat méně chyb. Na druhou stranu existují i poskytovatelé, kteří poskytují dluhové poradenství a podávají za klienty insolvenční návrhy v rámci neziskové činnosti.

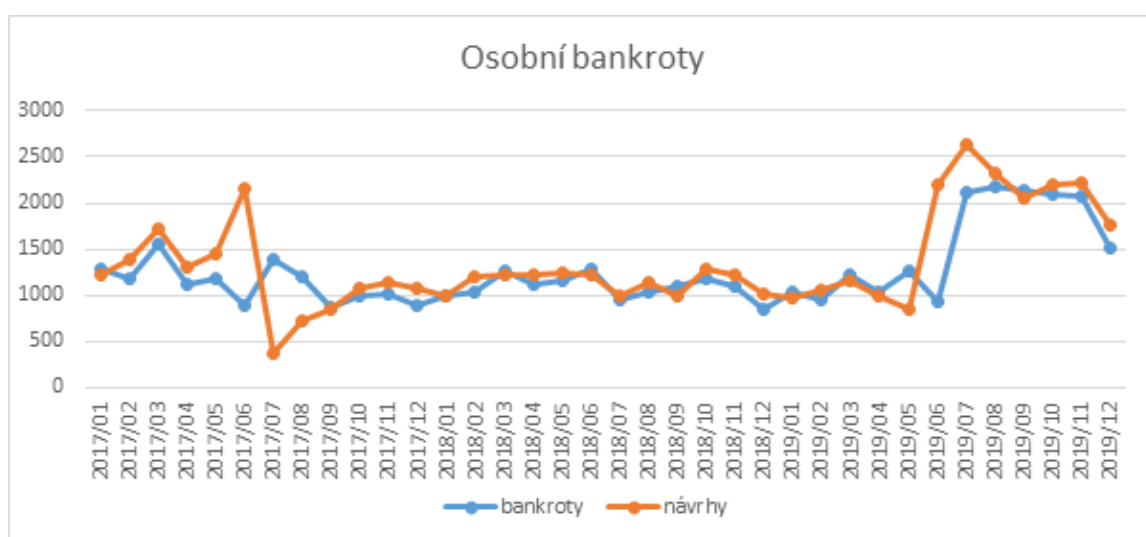
Pokud je předluženost vysoká a zadlužený jedinec má velké množství exekucí, je insolvenční řízení jedinou možností, jak jeho finanční situaci řešit. Insolvenční řízení je sice náročný dlouhodobý proces, kdy dlužníkovi zůstane pouze nezabavitelný příjem a majetek a zároveň musí prokázat, že dělá maximum pro uhrazení svých závazků. Pokud ale splní podmínky pro vstup do oddlužení a bude plnit podmínky po celou dobu insolvenčního řízení, soud mu na konci procesu zbytek dluhů odpustí a jedinec může začít nový život bez dluhů. Insolvence má pro dlužníka také tu výhodu, že řeší všechny jeho závazky najednou a chrání ho před exekucí, po podání insolvenčního návrhu již exekutor nemůže exekuční příkazy vykonávat.

Insolvenční řízení včetně oddlužení fyzických osob, které je známé také pod výrazem „osobní bankrot“, je upraveno zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Tento zákon prošel za dobu své platnosti řadou změn. Nejdůležitější z nich platí od 1. 7. 2017 a od 1. 6. 2019. Do 1. 7. 2017 mohl insolvenční návrh spojený s návrhem na oddlužení podat kdokoli, s tím bylo spojeno to, že na trhu existovalo velké množství společností zabývajících se poradenstvím a vypracováváním insolvenčních návrhů, jejich služby byly pochybné kvality a za vypracovávání návrhů žádali od již předlužených klientů desetitisícové částky. Tento stav měla změnit novela, která zavedla, že návrh může za dlužníka sepsat a elektronicky podat pouze zákonem určená osoba za danou odměnu. Jde například o advokáty, exekutory, insolvenční správce a akreditované

osoby, tedy osoby, kterým byla udělena ministerstvem spravedlnosti akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení. To přispělo k rozšíření dluhového poradenství v rámci sociálních služeb a sociální práce, i když i před touto novelou např. občanské poradny pomáhaly dlužníkům s vypracováváním návrhů. Další podstatnou změnou byla novela platná od června minulého roku, která podstatně změnila podmínky oddlužení. Měla pomoci více dlužníkům umožnit oddlužení, to se podle mého názoru povedlo, ale zavedením hranice minimální měsíční částky, která musí na dluhy odejít, bylo znemožněno oddlužení těm, kteří mají nízký příjem nebo velké množství vyživovacích povinností a nemají nikoho, kdo by jim mohl poskytnout dar. Podstatnou změnou, kterou také tato novela zavedla je, že soud může nařídit dlužníkovi využít v rozsahu nejvýše 100 hodin služby odborného sociálního poradenství poskytované registrovaným poskytovatelem sociálních služeb. Novela z roku 2019 také zavedla, pravidla pro opětovné podávání návrhů, to má zabránit nepoctivým dlužníkům a lehkomyšlným, kteří se ze své situace nepoučili a znovu se dostanou do stavu předlužení insolvence zneužívat (zákon č. 182/2006 Sb. insolvenční zákon).

Pro ilustraci problematiky insolvenční je zajímavý pohled na data, která nám ukazují, jak velkého počtu osob se toto téma týká. V grafu „Vývoj insolvenční v České republice“ uvádím pouze data z posledních tří let týkající se insolvenční fyzických osob nepodnikatelů, ostatními daty (podnikatelé, obchodní společnosti), která nejsou pro mou práci relevantní, proto se jimi nebudeme zabývat.

Vývoj insolvenční v České republice



Zdroj: www.vyzkuminsolvenci.cz

Jak můžeme vidět, výrazný vliv na podávání insolvenčních návrhů měly obě výše zmíněné novely. V červnu 2017, bylo možné podat insolvenční návrh samostatně počet návrhů znatelně narostl, po nabytí platnosti novely se naopak objevil propad. Ve třetím čtvrtletí roku 2019 se počet návrhů začíná zvyšovat, i když ne do takové míry jako před novelou a pohybuje se okolo 1000 měsíčně. Počet „bankrotů“ fyzických osob byl potom ovlivněn především novelou insolvenčního zákona, která je účinná od června 2019 a která změnou pravidel pro vstup do insolvence způsobila, že se počet podaných návrhů zvýšil přibližně dvojnásobně.

Podle dat výzkumu bylo v roce 2019 podáno 20 371 návrhů na osobní bankrot, což je meziroční nárůst o 48%, zároveň bylo vyhlášeno o 42 % osobních bankrotů, lze předpokládat, že i v roce 2020 bude množství podaných návrhů vysoké (výzkuminsolvenci.cz, 2020).

Jaká jsou tedy pravidla pro podání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení fyzických osob? Dlužník musí prokázat, že je v úpadku, to znamená, že má více věřitelů, zákon stanovuje minimálně dva, není podstatné kolik má dlužník závazků, ani jejich výše. Dalším znakem úpadku je, že dlužník má závazky více než 30 dní po lhůtě splatnosti, a není je schopen hradit a zároveň zastavil platby podstatné části svých závazků nebo neplní závazky déle než 3 měsíce po splatnosti (Maršíková, 2017, s. 27).

Dlužník také musí prokázat, že není podání návrhu účelové, že se dluhy snažil řešit a nepodvedl své věřitele. K návrhu je nutné doložit listiny dokládající úpadek, příjmy za celý předchozí kalendářní rok, současné příjmy, seznam majetku, výpis rejstříku trestů a další doklady o tvrzeních, které dlužník v návrhu uvádí nebo doklady o společném jmění manželů, jestliže jde o společný návrh manželů.

Pokud dlužník splní všechny podmínky, soud schválí oddlužení buď zpeněžením majetkové podstaty, nebo plněním splátkového kalendáře se zpeněžením majetkové podstaty. Dlužník je povinen vydat majetek ke zpeněžení, pokud tento majetek není základním vybavením domácnosti a jeho cena zjevně nepřesahuje cenu obvyklého vybavení domácnosti. Prodej domu nebo bytu, ve kterém dlužník žije, je možný jen v případě, pokud skutečná hodnota obydlí dlužníka nepřesáhne srovnávací hodnotu stanovenou v nařízení vlády, nebo pokud dlužník požaduje oddlužení formou zpeněžení majetku. V případě splátkového kalendáře dlužník hradí srážku určenému insolvenčnímu správci, srážka je ve stejné výši, jako v případě přednostní exekuce. Jestliže oddlužení není

v průběhu zrušeno, projde dlužník oddlužením úspěšně a soud mu při splnění podmínek zbytek dluhů odpustí. Podle insolvenčního zákona se tak stane v případě, že:

- již uhradil veškeré přihlášené závazky v plné výši,
- zaplatil 60 % přihlášených závazků během 3 let,
- zaplatil 30 % přihlášených závazků během 5 let,
- nezaplatil během 5 let 30 % přihlášených závazků, ale prokázal, že vynaložil veškeré své úsilí k uhrazení co největší části závazků.

Starobní důchodci, poživatelé invalidního důchodu II. a III. stupně a také dlužníci, jejichž dluhy vznikly z větší části před dosažením zletilosti, mají v insolvenčním řízení zvýhodněné postavení. Oddluženi jsou po 3 letech v případě, že řízení nebylo zrušeno pro porušení podmínek. Nezáleží tedy na tom, jak velkou část závazků uhradili a pravděpodobně soud nebude zkoumat jejich snahu k uhrazení maximální výše, protože vezme v úvahu jejich omezenou možnost navýšení příjmu z důvodu zdravotních omezení. U starobních důchodců je nutné, aby jim byl přiznán starobní důchod již na začátku insolvenčního řízení, pokud dosáhnou důchodového věku po zahájení řízení, zvýhodnění se na ně nevztahuje. Také je důležité uvést, že tohoto zvýhodnění lze využít pouze jednou, v případě vzniku nového předlužení je možný pouze standardní postup (zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon).

3 Dluhové poradenství

3.1 Kde hledat pomoc pro zadlužené klienty

Zadlužení klienti mohou při řešení své situace hledat pomoc u různých institucí. To, o jakou pomoc požádají, závisí na míře jejich zadlužení i na tom v jaké fázi zadlužení se aktuálně nacházejí a jestli chtějí svou finanční situaci aktivně řešit. Kromě sociálních služeb zabývajících se dluhovým poradenstvím existují i další organizace, které jim mohou být v této věci nápomocné.

Jednou ze skupin organizací, které se zabývají pomocí zadluženým klientům, jsou registrovaní poskytovatelé sociálních služeb, zejména služby odborného sociálního poradenství. U těchto poskytovatelů sociálních služeb hledají pomoc klienti v obtížné životní situaci, kterou nedovedou řešit sami svými silami. Smyslem služeb uvedených organizací je bezplatná pomoc klientovi s cílem zlepšit jeho životní situaci. Sociální pracovníci, další pracovníci v sociálních službách i zde zaměstnaní právníci, mají vzdělání podle zákona o sociálních službách a pracují podle standardů kvality sociálních služeb. Nejčastěji pomáhají klientům zorientovat se v jejich situaci, dále při vyjednávání s věřiteli, komunikaci se soudy a exekutory, s podáním návrhů na zastavení exekuce či podáním insolvenčního návrhu apod.

3.2 Odborné sociální poradenství

Jednou ze služeb definovaných zákonem č.108/2006 Sb. je služba odborného sociálního poradenství. Odborné sociální poradenství je na rozdíl od základního poradenství, které musí zvládat všechny sociální služby, poskytováno se zaměřením na potřeby různých sociálních skupin osob v těchto zařízeních: v občanských poradnách, v manželských a rodinných poradnách, v poradnách pro seniory, v poradnách pro osoby se zdravotním postižením, v poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a v zařízeních hospicového typu.

Služba odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách obsahuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společností,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta.

Služba odborného sociálního poradenství je velmi rozšířenou službou. V České republice je podle registru sociálních služeb takto registrováno 535 služeb. Nejvíce registrovaných služeb zabývajících se odborným sociálním poradenstvím nalezneme v Praze (78), nejméně v Karlovarském kraji (15), v Libereckém kraji je registrováno 30 poskytovatelů odborného sociálního poradenství (Registr sociálních služeb). Nejedná se však pouze o služby zaměřené na dluhovou problematiku, mnohdy jde o specializované služby a poradenství zabývající se specifickými problémy jedné cílové skupiny např. lidmi s postižením, oběťmi trestných činů apod.

3.3 Co je obsahem dluhového poradenství

Dluhové poradenství můžeme podle Hůlové definovat jako „*poradenství zadluženým klientům, kteří jsou ohroženi neschopností splácet své finanční závazky nebo jsou s jejich splácením v prodlení*“ (in Matoušek, 2013, s. 452). Metody dluhového poradenství a intenzita spolupráce s klienty jsou různorodé a liší se podle vybraných cílových skupin a fáze zadlužení, v níž se klienti nacházejí. Dluhové poradenství může být poradcem poskytováno formou konzultací v kanceláři klientům, kteří nepotřebují dlouhodobou spolupráci a osvojili si sociální kompetence, nebo také terénní formou v přirozeném prostředí klientů, často žijících na okraji společnosti, kteří nemají potřebné dovednosti k řešení své finanční situace a neobejdou se bez dlouhodobé spolupráce a podpory sociálního pracovníka v roli dluhového poradce.

Cílem dluhového poradenství je pomoc klientovi, poskytnutí dostatečných informací, k řešení dluhové situace, zabránit nárůstu dluhů a najít možnosti k tomu, aby klient své závazky splácel. Dluhový poradce na základě poskytnutých informací pomůže klientovi zorientovat se v pohledávkách a celkové finanční situaci, zvolit postup k její stabilizaci a zlepšení životních podmínek klienta.

Dluhové poradenství pomáhá klienty chránit před předlužením, tedy neschopností splácet závazky, které, pokud není včas řešeno, působí dlouhodobé problémy a má vliv na zdravotní a psychický stav jedince. V důsledku předlužení často dochází ke ztrátě bydlení, ať již vystěhováním z bytu pro neplacení nájmu nebo nucenou exekucí a prodejem nemovitosti, ve které dlužník bydlí. Předlužení může mít negativní dopad na další oblasti v životě klienta jako je zaměstnání, rodinné vztahy, výchova dětí apod. Bez ohledu na to, zda se klient zadlužil podpisem smlouvy nebo pasivně opomenutím nebo neuhrazením platby,

na kterou mu nezbyly finance, znamená nárůst předlužených osob riziko pro celou společnost a neposkytnutí včasné pomoci těmto lidem se později projeví zvýšenými náklady státu na problémy spojené s nezaměstnaností a sociálně patologickými jevy.

Dluhové poradenství je v západních zemích chápáno jako jeden z nástrojů stabilizace sociální situace obyvatel a má delší tradici, je poskytováno v různých formách již od 60. let 20. století. V České republice je tento pojem v sociální práci relativně novým, dluhové poradenství se oddělilo jako samostatný druh z odborného sociálního poradenství až v posledním desetiletí. Dluhová problematika se začala v naší společnosti objevovat již po revoluci, poslední výrazný nárůst zadlužení přišel s hospodářskou krizí.

Hlavním předpokladem dluhového poradenství je aktivní spolupráce klienta s poradcem a důkladné zmapování klientovy situace, především jeho jednotlivých závazků, aby mohl být klientem zvolen neoptimálnější způsob řešení situace. Klienti dluhové poradenství vyhledávají v různých fázích zadluženosti, bohužel většinou v případě, kdy jsou dluhy vymáhány exekučně nebo nejsou schopni splácet delší dobu (Hůlová in Matoušek, 2013, s. 452 – 455).

3.4 Organizace zabývající se dluhovým poradenstvím

V této kapitole se zaměřím na ty nejznámější a nejčastější poskytovatele odborného sociálního dluhového poradenství a popíšu i výše zmíněné neziskové organizace, které sice poskytují dluhové poradenství, ale neposkytují je v rámci sociálních služeb. V různých krajích České republiky je možné nalézt poměrně velké množství poskytovatelů sociálních služeb v oblasti dluhového poradenství, kteří nemají vždy zastoupení ve všech krajích. Domnívám se, že poskytování dluhového poradenství je v současné době velmi potřebné a je pozitivní, že v každém kraji České republiky lze nalézt službu, která reaguje na tuto potřebu a poskytováním tohoto typu poradenství.

3.5 Registrované sociální služby

Sociální služby jsou definovány jako *"všechny krátkodobé i dlouhodobé služby, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně ochrana zájmů společnosti."* (Matoušek, 2008, s. 203). Sociální služby jsou podrobně definovány a upraveny zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Registrované služby uvedené v tomto zákoně mohou poskytovat pouze poskytovatelé sociálních služeb. Dle tohoto zákona § 6 jsou poskytovateli sociálních služeb územní

samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace, které jsou právnickými osobami ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace. Sociální služby je možné poskytovat jen na základě oprávnění, které vzniká rozhodnutím krajského úřadu o registraci služby, která je následně zapsána v registru sociálních služeb.

Podle způsobu jejich poskytování jsou sociální služby v zákoně rozděleny do několika základních kategorií na služby pobytové, ambulantní a terénní a podle druhu poskytované služby na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Všichni poskytovatelé registrovaných sociálních služeb, se musí řídit pravidly obsaženými v zákoně o sociálních službách a dalších prováděcích předpisech, mimo jiné musí poskytovat srozumitelné informace o službě a jejích podmínkách a o povinnostech klienta, mít vypracovaná pravidla poskytování služby, vést dokumentaci, dbát na dodržování lidských práv a dodržovat standardy kvality sociálních služeb. Sociální služby jsou také pravidelně kontrolovány svým zřizovatelem i ministerstvem práce a sociálních věcí (zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách).

3.5.1 Občanské poradny

Občanské poradny jsou nestátní neziskové organizace, které byly v České republice založeny podle britského vzoru. Jde o nízkoprahová zařízení, ve kterých nalezne pomoc každý zájemce, který si sám neví rady při řešení sociálních a právních problémů. Z hlediska zákona je občanská poradna službou odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ve Velké Británii vznikly první poradny na konci 30. let 20. století v reakci na potřebu informací a pomoci během druhé světové války. Občanské poradny fungovaly jako komunitní centra, kde dobrovolníci pomáhali občanům. Později se občanské poradny rozšířily po celé Británii, vznikala Národní asociace občanských poraden (National Association of Citizens Advice Bureaux), která postupně rozšířila svoji působnost i do zahraničí.

Občanská poradna poskytuje své služby na základě několika hlavních principů: bezplatnosti, diskrétnosti, nezávislosti a nestrannosti. To znamená, že veškeré poradenství je bezplatné ve všech úrovních. Poradce zachovává mlčenlivost o všem, co se během konzultace s klientem dozvěděl i o tom, že klient poradnu navštívil. Žádné informace nepředává jiným osobám bez souhlasu klienta, pokud to není v rozporu s právními

předpisy a ohlašovací povinnosti. Poradna také neshromažďuje o klientech žádné osobní informace. Občanská poradna poskytuje sociální služby bez jakékoliv předpojatosti, to znamená, že informace jsou poskytovány bez ohledu na rasu, věk, sociální status, politické smýšlení apod. Odborné sociální poradenství je poskytováno nezávisle na jiných organizacích nebo subjektech (Nečasová in Matoušek, 2013, s. 446 – 448).

První občanské poradny u nás vznikly v Děčíně, Havířově, Praze a Brně. Zastřešující organizace je Asociace občanských poraden (AOP), jež je sdružuje do sítě a podporuje je v jejich práci. V současné době je v České Republice 84 poradenských pracovišť, které provozuje 38 občanských poraden. Ve všech členských poradnách je zaveden jednotný systém řízení a kvality poskytovaných služeb. AOP provozuje školicí středisko, které poradnám poskytuje metodické, školicí a informační služby, vzdělává a školí poradce, dále kontroluje kvalitu jimi poskytovaného poradenství. AOP také upozorňuje příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů.

Občanská poradna poskytuje odborné sociální poradenství v 18 hlavních oblastech, jedná se převážně o oblast: sociálních dávek, pomoci a pojištění, oblast pracovně právních vztahů, zaměstnanosti, bydlení, rodiny, mezilidských vztahů, majetkoprávní vztahů, náhrady škody, finanční a rozpočtové problematiky (oddlužení, exekuce), zdravotnictví, školství, vzdělávání, ekologie, práva ochrany spotřebitele, základů práva v ČR, právního systému EU, občanské soudního řízení, veřejné správy, základů trestního práva, ústavního práva atd.

Jak je uvedeno ve výčtu výše, v rámci poradenství se občanské poradny zabývají také dluhovým poradenstvím. Mohou klientům pomoci zorientovat se v dluzích, poradit jak vyjednávat s věřiteli, jestli je možné zastavit exekuce a podobně. Větší část občanských poraden také získala akreditaci od ministerstva spravedlnosti k podávání insolvenčních návrhů. Podle výroční zprávy AOP za rok 2018 zodpověděly členské poradny 9189 dotazů týkající se problematiky zadlužování občanů (Asociace občanských poraden, nedatováno).

3.5.2 Charity

Dalším typem organizací, které působí na celém území ČR, jsou charity, vycházejí z křesťanských hodnot a provozují široké spektrum sociálních služeb terénní, ambulantní i pobytové. Vycházejí z principů křesťanské etiky a snaží se pomoci široké skupině klientů, kromě sociálních služeb poskytují svým klientům i duchovní péči a služby. Zaměřují se

hlavně na pomoc starým, nemocným lidem i lidem jinak potřebným nebo ohroženým skupinám obyvatel.

Charity provozují azylové domy, domovy pro seniory a pro osoby se zdravotním postižením, poskytují paliativní péči, služby klientům bez přístřeší, rodinám i ohroženým dětem. V rámci těchto všech služeb poskytují i odborné sociální poradenství, mimo jiné zaměřené na dluhovou problematiku a odborné dluhové poradenství. Některé oblastní charity provozují také občanskou poradnu a jsou akreditovány k podávání insolvenčních návrhů. Jsou to například Oblastní charita Horažďovice, Charita Opava, Oblastní charita Ústí nad Orlicí, Farní charita Týn nad Vltavou a mnoho dalších. Akreditaci pro podávání insolvenčních návrhů obdrželo celkem 30 organizací (Seznam akreditovaných osob).

3.5.3 NADĚJE

NADĚJE je další organizací poskytujících sociální služby, která při své práci vychází z duchovních hodnot. NADĚJE vznikla v roce 1990 na pomoc uprchlíkům, kteří k nám přicházeli, pomáhala se zajištěním základních potřeb, jako je jídlo, oblečení, ubytování. Od pomoci uprchlíkům se služby postupně rozšiřovaly pro další skupiny potřebných a nemohoucích lidí. Dnes NADĚJE jako nezisková organizace působí na celém území České republiky a zaměřuje se převážně na pomoc v pěti oblastech: poskytuje sociální a další podpůrné služby pro lidi bez domova, pro lidi ve stáří, pro lidi s handicapem, ohrožené rodiny a ohrožené děti a mládež. Posláním NADĚJE je uplatňování evangelia v životě a jeho šíření prostřednictvím soustavy jejích služeb.

Jak už bylo uvedeno výše, pobočky organizace NADĚJE nalezneme po celém našem území, poskytuje různé služby a snaží se reagovat na individuální potřeby regionu. Jedná se o tyto služby: terénní práce a streetwork, pečovatelská služba a domácí péče, denní stacionáře, domy pokojného stáří, domov se zvláštním režimem, denní centra, noclehárny, azylové domy, centra krizové pomoci, denní stacionáře, sociálně terapeutické dílny, chráněné bydlení, kluby pro předškolní děti, kluby pro děti a mládež, příměstské tábory atp.

V rámci dluhového odborného sociálního poradenství NADĚJE pomáhá lidem, kteří nevládají řešit své dlouhodobé finanční problémy. Zabývá se odborným poradenstvím v otázkách zadluženosti, osobních bankrotů, exekucí i pomoci při orientaci v dokumentech a závazcích. Pomáhá při komunikaci s úřady, věřiteli, insolvenčními správci a soudy.

Pracovníci se snaží motivovat rodinu, aby si zvýšila svůj příjem a nebyla pouze pasivním příjemcem sociálních dávek. Při práci s klienty zvýšit jejich finanční gramotnost, učí je hospodařit s penězi a vytvářet rozpočty rodiny (nadeje.cz).

3.5.4 Člověk v tísní

Člověk v tísní je nevládní nezisková organizace, která vznikla v roce 1992 a nyní působí v ČR ale i ve světě, při své činnosti vychází z myšlenek humanismu, a podporuje svobodu, rovnost a solidaritu. Člověk v tísní vykonává činnost ve třiceti zemích po celém světě. Vedle pomoci obětem katastrof pomáhá lidem zasaženými chudobou a celkově neuspokojivou sociální situací. Humanitární aktivitami a následnými rozvojovými projekty pomáhá zasaženým zemím a jejich obyvatelům předcházet budoucím krizím a zmírňovat jejich negativní dopady. Dále se zabývá podporou lidských práv, vzděláváním dětí i dospělých, osvětovou a analytickou činností.

U nás se kromě pomoci při živelných katastrofách zabývá i sociální prací. Je registrovaným poskytovatelem několika sociálních služeb. Pobočky Člověka v tísní je možné nalézt téměř v celé České republice, v sedmi krajích, ve více než 50 městech a obcích. Poskytuje služby v terénní i ambulantní formě, pro jednotlivce, děti i celé rodiny. Mezi nabízené služby patří odborné sociální poradenství a dluhové poradenství, sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, resocializačních programy, pomoc obětem trestných činů. Pro děti jsou k dispozici nízkoprahová centra s možností doučování a poradenství. Děti a mladí lidé v Člověku v tísní mají smysluplnou možnost pro trávení volného času s kamarády, ale také místo, kde se učí něčemu novému a užitečnému. Cílem práce s klienty by mělo být kromě okamžité pomoci i to, aby získávali potřebných znalosti a dovednosti a dokázali si své záležitosti v budoucnu zorganizovat sami.

V rámci dluhového poradenství poskytuje Člověk v tísní odbornou pomoc lidem, kteří se dostali do problémů s dluhy a svoji situaci neumí nebo nemohou řešit vlastními silami. Důvodem vzniku zadlužení často je nízké vzdělání, chybějící kompetence, nedostatek informací či peněz na placené služby právníka apod. Předlužení klienti mají možnost využít telefonní linky, terénní nebo ambulantní poradenství. Poradce jim může pomoci kontaktovat věřitele a vyjednávat o splátkách, řešit exekuci, případně zajistit podání insolvenčního návrhu. Akreditaci ministerstva spravedlnosti k podávání insolvenčních návrhů mají pobočky v Praze, Olomouci, Plzni a Ústí nad Labem (clovekvtisni.cz).

3.5.5 Romodrom

Romodrom o.p.s. poskytuje svým uživatelům sociální služby a nabízí vzdělávací programy nejen svým uživatelům ale i široké veřejnosti. Služby jsou určeny především lidem, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci. Romodrom byl v roce 2001 založen jako občanské sdružení s cílem pomoci zejména lidem romského etnika, jako reakce na špatnou sociální situaci romských rodin na území Prahy. Postupem času se zjistilo, že problematika sociálního vyloučení je mnohem rozšířenějším problémem společnosti a týká se čím dál tím početnější skupiny obyvatel ČR. Služby Romodrom o.p.s. jsou v současnosti poskytovány v sedmi krajích ČR a jsou poskytovány i uživatelům, kteří nepocházejí z romského etnika. Cílem služeb je pomoci těmto lidem hledat řešení v jejich nelehkých životních situacích a posilovat jejich kompetence při převzetí odpovědnosti za svůj život a zapojení se do společnosti.

Mezi poskytované služby patří: terénní programy zaměřené na zlepšení situace rodin, odborné sociální poradenství, sociální rehabilitace, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, vzdělávací programy a další projekty zaměřené hlavně na podporu bydlení a podporu zaměstnání a vytváření pracovních návyků. Při práci se svými uživateli se sociální pracovníci Romodromu snaží co nejlépe se zorientovat a poznat dobře prostředí, ve kterém rodina s uživatelem žije, pochopit a porozumět příčinám jejich nepříznivé životní situace, volit postupy práce a pracovat s každým uživatelem s ohledem na specifické podmínky. Situaci svých uživatelů se snaží řešit komplexně a navrhopvat taková řešení, která přispějí k samostatnosti uživatele.

Sociální vyloučení je často spojeno se špatnou finanční situací a vysokým zadlužením uživatelů. Základem spolupráce s uživatelem sociální služby odborné sociální poradenství je jeho aktivizace a zkompetentnění. Sociální pracovníci v rámci práce s uživateli řeší komplexně jejich životní situaci, součástí je také poradenství v oblasti dluhů a finanční gramotnosti. Svým uživatelům Romodrom poskytuje ucelené dluhové poradenství od edukace, přes poradenství až po podávání insolvenčních návrhů (romodromcz.cz).

3.6 Neziskové organizace zabývající se dluhovým poradenstvím

3.6.1 Poradna při finanční tísní

Poradna při finanční tísní je specifická v tom, že se jedná o neziskovou společnost, která je na pomezí mezi sociální službou a službami advokátních a jiných komerčních poraden.

Poradna při finanční tísní je nezisková obecně prospěšná společnost, která poskytuje své služby spotřebitelům zdarma. Poradna byla založena v roce 2007 zakládací smlouvou uzavřenou mezi Sdružením českých spotřebitelů zastávající zájmy veřejnosti a Českou spořitelnou. V průběhu činnosti získala za partnery další bankovní instituce jako například Home Credit, Komerční banka. S poradnou při finanční tísní také spolupracuje Fakulta podnikohospodářská Vysoké školy ekonomické v Praze.

Poradenské služby jsou určeny všem spotřebitelům, poradna jim nabízí poradenství v situaci, kdy v důsledku závažné životní změny nemohou řádně hradit své závazky. Rovněž se snaží pomoci spotřebitelům zvýšit finanční gramotnost a poradit jim, jak lze vzít si půjčku a zadlužit se zodpovědně, a tím předejít problémům s řádným a včasným splácením závazků. Poradna při finanční tísní dodržuje obecné standardy bezplatného dluhového poradenství, které jsou v mnohém shodné se standardy sociálních služeb poskytujících odborné sociální poradenství zaměřené na dluhové poradenství. Poskytuje poradenství bezplatně, nestranně, nezávisle na postojích zakladatelů a partnerů poradny při finanční tísní a také diskrétně v souladu s právními předpisy vztahujícími se k ochraně osobních údajů a nakládání s nimi.

Cílem poradenství je působit na společnost a spotřebitele, aby se prohloubila jejich finanční gramotnost a právní znalosti z oblasti finančních služeb a poskytování finančních produktů. Je důležité, aby dlužníci i věřitelé přistupovali k problematice poskytování půjček a úvěrů zodpovědně, přispěje to ke zlepšení sociálních poměrů v České republice. Poradna při finanční tísní zejména pomáhá při prevenci vzniku obtížné finanční situace, tím že působí na spotřebitele, aby se zadlužovali rozumně, obezřetně a zodpovědně. Dále pomáhá klientům snížit negativní dopad problémů se splácením závazků, v případě platební neschopnosti. Poradci mohou poradit spotřebitelům s postupem, jak o situaci informovat věřitele a dohodnout se s nimi pokud možno na takovém řešení situace, které nevyústí v podání žaloby a nakonec v exekuci. Koordinuje, podporuje vytváření příznivých podmínek pro komunikaci a spolupráci mezi spotřebiteli, jejich věřiteli, soudy a soudními exekutory. Poradna při finanční tísní také získala akreditaci Ministerstva spravedlnosti České republiky k poskytování služeb v oblasti oddlužení. Je oprávněna vypracovávat návrh na povolení oddlužení (financnitisen.cz).

3.6.2 RUBIKON Centrum

RUBIKON Centrum, z. ú. je stejně jako Poradna při finanční tísni nezisková nestátní organizace, která se zabývá mimo jiných činností také dluhovým poradenstvím. Organizace vznikla v roce 1994, spolupracuje s věznicemi a Probační a mediační službou. Jejím hlavním cílem a posláním je podpora a pomoc lidem po výkonu trestu odnětí svobody. Všechny své služby poskytuje lidem, kteří se na ně po výkonu trestu nebo během něj obrátí zdarma. Snaží se své klienty podporovat v návratu do společnosti a zařazení do společenského života s co nejméně problémy a dává jim možnost začít znovu a předcházet tak recidivě a návratu k trestné činnosti. RUBIKON centrum pomáhá svým klientům získat zaměstnání, obnovit si pracovní návyky na tréninkových pracovních místech a pomocí rekvalifikací, spolupracují s řadou zaměstnavatelů. Podporuje své klienty v odpovědném životě a převzetí odpovědnosti za svůj život a vůči své rodině.

Dále, jak už bylo zmíněno výše, RUBIKON poskytuje dluhové poradenství, dluhová poradci nebo právník pomáhají klientům řešit jejich finanční situaci a zadluženost, toto je možné ještě před propuštěním z výkonu trestu a opuštěním věznice. Služby se podobně jako v případě předchozích institucí zaměřují hlavně na poradenství a pomoc při mapování dluhů a finanční situace, podporu při řešení zadluženosti, komunikaci s věřiteli, s exekutory a soudy, snaží se podporovat klienty prohloubit jejich finanční gramotnost, naučit se hospodařit s penězi a dále se nezadlužovat. RUBIKON Centrum, z. ú. také poskytuje poradenství v oblasti oddlužení a podávání insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení, získalo akreditaci Ministerstva spravedlnosti v roce 2018 (rubikoncentrum.cz).

4 Teoretická východiska SPR se zadluženým klientem

V současné odborné literatuře z oboru sociální práce je představeno několik desítek teorií, které vysvětlují individuální chování jedince a možnosti jeho ovlivňování. V rámci sociální práce se zadluženými osobami volí sociální pracovníci z metod sociální práce ty, které nejlépe ukážou klientovi cestu ke zvládnutí jeho problému.

Nejprve si objasníme, co tyto jednotlivé pojmy znamenají. V případě teorií jde vlastně o teze, usilující o vysvětlení společenského fenoménu souvislosti příčin a následků. Naproti tomu přístup spíše formuluje konkrétní cíle práce sociálního pracovníka a preferované postupy, jak jich dosáhnout. Teorie a přístupy se vzájemně ovlivňují a není možné je od sebe separovat.

Sociální pracovníci, mohou teorie využívat různými způsoby a to tak, že využívají buď jednu teorii, nebo ji doplňují z jiných zdrojů, nebo se praktikují kombinaci teoretických koncepcí (Matoušek, 2013, s. 12-14).

Teoretická vybavenost je tedy jedním z pramenů identity sociálních pracovníků, pomáhá jim orientovat se v praxi tím, že nabízí jim postupy a návody, co s klienty dělat, kdy a proč. Matoušek se domnívá, že bez znalosti a využívání metodických postupů, by mohlo dojít k ohrožení klientů i celé společnosti (Matoušek, 2012, s. 193). Nyní se budu obecně věnovat jednotlivým přístupům používaným při práci se zadluženými.

4.1 Psychosociální přístup

Psychosociální přístup vychází z psychoanalytických hypotéz, které přenáší do sociální práce. Teoretická východiska psychosociálního přístupu vytvořila ve své knize „Sociál diagnosis“ Mary Richmondová, základním principem sociální práce je podle ní autentický a upřímný vztah s klientem. Naproti tomu přední představitelka funkční školy Virginia Robinsonová, zdůrazňuje koncept vůle a sebeurčení klienta a časové ohraničení, které vede k přímočarému řešení klientova problému. Spojením názorů obou je podhled Florence Hollisové, která považuje za nezbytné vycházet z potřeb klienta. Úkolem sociálního pracovníka je spolu s klientem najít faktor odpovědný za nepohodu klienta, vyřešit ho změnou prostředí, poskytováním podpory klientovi při změně a posilováním schopnosti klienta změnu tuto provést. Podstatné je, jak klient rozumí situaci, ve které se nachází, i to, že dělá vlastní rozhodnutí a nachází řešení, které mu vyhovuje. Úkolem sociálního

pracovníka praktikujícího tento přístup je porozumět fungování jednotlivce, jeho životní situaci a interakci mezi jednotlivcem a situací. (Navrátil in Matoušek, 2013, s. 66-69).

4.2 Systemický přístup

Podle systemického přístupu je každý jedinec zodpovědný za utváření vlastního světa a potřebuje okolí k jeho upevnění. Sociální pracovník zde má postavení zprostředkovatele „dohody“ mezi různými představami klientů v obtížné životní situaci. Na základě posouzení situace klientů volí jeden ze dvou základních postupů, v prvním případě jde o nabízení spolupráce či pomoci, kdy sociální pracovník vytváří s klientem pracovní kontrakt, který obsahuje cíle, kterých má být dosaženo, jednotlivé kroky k jejich dosažení a hodnotící kritéria. Druhým postupem je přebírání kontroly, kdy sociální pracovník představuje možnosti, klient je může přijmout nebo odmítnout. Je nutné vyvarovat se zesílené aktivity ke změně. Je znakem profesionality, když sociální pracovník pěstuje svou dovednost starat se o své klienty tak, aby mohli tuto péči přijmout a spolupracovat (Matoušek, 2012, s. 222-225).

4.3 Poradenský přístup

Za specifický přístup v sociální práci lze označit poradenský přístup. Podle mého názoru je jedním z nejrozšířenějších při práci se zadluženými klienty. Jedná se převážně o pomoc klientům prostřednictvím poskytování informací prostřednictvím kvalifikovaného poradenství, dále zpřístupňováním další pomoci a služeb. Vychází ze zjištění, jak klient zvládá situaci, ve které se ocitl a jestli má k dispozici odpovídající informace a služby potřebné k jejímu vyřešení. U klientů je důležité podporovat osobní růst, samostatnost a jeho seberealizace. Za příklad tohoto druhu sociální práce lze považovat v poradenství hodně využívaný Eganův model řešení problémů a úkolově orientovaný přístup práce s klientem (Navrátil in Matoušek, 2013, s. 103).

4.3.1 Poradenský proces dle Egana

Cílem práce s klientem je především dosáhnout trvalé změny a naučit klienta efektivněji řídit vlastní problémy a pomoci mu tak řešit problémy běžném životě. Klient se vždy svobodně rozhoduje a za své rozhodnutí nese odpovědnost.

Proces probíhá ve třech fázích, první z nich tzv. zjišťovací fáze je zaměřená na navázání kontaktu mezi sociálním pracovníkem a klientem, pracovník se prostřednictvím vhodně

zvolených otázek a aktivního naslouchání orientuje v situaci, ve které klient nachází a mapuje různé perspektivy a možnosti.

Ve fázi tvorby zakázky se soustřeďuje na klientovy cíle a priority, které definuje. Dále porovnává užitečnosti cílů s cenou za jejich dosažení, klientova situace může mít různá řešení. Sociální pracovník pomáhá klientovi rozkrývat jejich silné a slabé stránky.

Fáze dosahování je charakteristická hledáním možných řešení, jsou vytvořeny konkrétní kroky a postupy k dosažení cíle. Poté na základě kroků klient plán uskuteční, v některých případech může sociální pracovník klienta doprovázet, ale cílem intervence je, aby byl schopen svůj problém řešit samostatně (Novotná, 2014, s. 107 – 109).

Eganův model má i své modifikace, kdy pro nás relevantní je ta užívaná v občanském poradenství. Vychází ze tří na sebe navazujících fází rozhovoru poradce s klientem, kterými jsou současný scénář, preferovaný scénář a strategie jednání a uskutečnění. V první fázi klient popíše svou současnou situaci, poté za pomoci poradce popíše své cíle a jeden zvolí. Nakonec dojde k vytvoření kroků a plánu řešení klientovy situace, který poté klient většinou samostatně uskuteční (Nečasová in Matoušek, 2013, s. 447).

4.3.2 Úkolově orientovaný přístup

Přístup orientovaný na úkoly má společné body s teorií sociálního učení, teorií systémů, kognitivními teoriemi a také se částečně vztahuje ke krizové intervenci. Hlavní myšlenkou je předpoklad, že i malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu, a že lidé budou více zainteresováni v úkolech, které si sami zvolili. Posláním sociálního pracovníka je klienta provázet a pomoci mu rozhodnout, na jaký úkol se chce zaměřit, jakých změn chce docílit a poté určit, jakými kroky se k žádoucí změně dobere. Hlavním předpokladem přístupu je, že sám klient je schopen zvolit pro sebe tu nejlepší možnost, základ tvoří partnerství a posilování kompetencí klienta. Úspěch spolupráce se odvíjí od toho, jak dobře klient porozumí pomáhajícímu procesu a jak intenzivně na něm participuje. Velmi důležité je časové ohraničení spolupráce, která by neměla být zbytečně dlouhá.

Klient je veden metodou dílčích kroků k postupnému řešení problémů. Zároveň si osvojuje kompetence, které mu pomohou v budoucnu k samostatnému řešení problémů (Matoušek, 2012 s. 231 – 234; Navrátil in Matoušek, 2013, s. 109 -113).

4.4 Přístup zaměřený na klienta

Velké množství pomáhajících profesí ovlivnil přístup zaměřený na klienta vytvořený v 50. a 60. letech minulého století americkým psychologem Carlem Rogersem. V sociální práci je hodně využívaná technika aktivního naslouchání, která z přístupu zaměřeného na klienta vychází. Přístup se nejlépe uplatní u klientů, kteří dokážou sebereflektovat své jednání a mají dobré komunikační schopnosti. Rogers vycházel z myšlenky, že v každém člověku je přítomna sebe-aktualizační tendence, kterou je možné zužítkovat při řešení jeho problémů, dává mu kapacitu naučit se rozumět sám sobě a měnit své sebepojetí i chování (Matoušek, 2013, s. 20).

Pro úspěšnou práci s klientem je úkolem sociálního pracovníka konat v harmonii se svým prožíváním, být kongruentní a opravdový, přijímat klienta bez předsudků a hodnocení, poskytovat mu zpětnou vazbu. Je důležité být empatický a chápat klientův pohled na situaci. Sociální pracovník by se měl chovat přátelsky, využívat aktivní naslouchání a vždy dbát na klientovu jedinečnost (Novotná, 2014 s. 87).

4.5 Eklektický přístup

Tento přístup je běžně uplatňován u mnoha sociálních pracovníků, protože se domnívají, že jde o nejefektivnější přístup práce s teoriemi. Klient může profitovat ze všech momentálně dostupných poznatků, uplatňují se praktické zkušenosti, jednotlivé teorie vychází i obdobných pojetí a mohou se vzájemně doplňovat. V rámci tohoto přístupu existuje několik modelů, patří sem model systematické integrace, užitečný pro zařazení teorií a poznatků, pragmatický model tvořený souborem teorií odpovídajícím zkušenostem a potřebám sociálního pracovníka, model systematické selekce, kdy se dalšími poznatky obohacuje hlavní teorie a model nahodilých aplikací. (Matoušek, 2012, s. 199).

4.6 Techniky, metody a dovednosti

Podle Matouška můžeme techniku charakterizovat jako v praxi zaběhnutý, osvědčený a detailně zaznamenaný postup pracovníka, který využívá při práci s klientem a jeho přirozeným prostředím, které na něj působí. (Matoušek, 2013 s. 14). Podle Mlčáka tento pojem navíc úzce souvisí s vrozenými předpoklady osoby k nějaké činnosti (2005, s. 61). Dále se budu věnovat stručnému popisu technik, které jsou v poradenství klíčové, které mají souvislost s kompetencemi sociálního pracovníka potřebnými při práci se zadluženým klientem.

4.6.1 Rozhovor

Vedení rozhovoru patří v praxi sociální práce ke klíčovým kompetencím pracovníka, nezbytným předpokladem úspěšného vedení rozhovoru je dodržování etických pravidel, empatie, otevřenost a autentičnost sociálního pracovníka. Existuje více modelů vedení rozhovoru, které vycházejí z různých přístupů v sociální práci a tím určují cíle i metody práce s klientem. Patří mezi ně především přístup zaměřený na klienta, systémové a systemické přístupy, neurolingvistické programování a transakční analýza, kognitivně-behaviorální přístup, narativní přístup, příp. eklektické a integrativní přístupy.

Sociální pracovník by měl při rozhovoru aktivně projevovat zájem o klienta, mít v souladu verbální i neverbální složku komunikace, pomáhat klientovi vyjádřit pocity a problémy tím, že mu poskytuje zpětnou vazbu a zrcadlí klientovy pocity (Kappl, Kučírek in Matoušek, 2013, s. 268 – 270).

4.6.2 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je specifická komunikační technika a tvoří důležitou kompetenci sociálního pracovníka, jejímž cílem je dokázat v rozhovoru s druhým člověkem maximálně pozorně vnímat, co chce sdělit a poskytnout mu kvalitní zpětnou vazbu. Jinými slovy sociální pracovník během naslouchání klientovi pomocí zpětné vazby sděluje, jak obsah sdělení pochopil. Domnívám se, že tak je možné předcházet vzájemnému nedorozumění. Klíčové pro aktivní naslouchání je porozumění situaci klienta a schopnost emočně se naladit a vnímat rozpoložení na klienta, případně s emocemi dále pracovat. K aktivnímu naslouchání neodmyslitelně patří základní techniky, jako jsou povzbuzování ke komunikaci, objasňování, parafrázování, sumarizace, zrcadlení pocitů. Problémy v komunikaci mohou způsobovat má předsudky nebo neuvědomělé emoce jedné ze stran, či chybná interpretace sdělovaného obsahu (Kappl, Janebová in Matoušek, 2013, s. 265 - 267).

4.6.3 Empatie

Empatie jako schopnost vcítit se do druhých je rovněž jednou z klíčových schopností a dovedností každého sociálního pracovníka. Matoušek tento pojem ve Slovníku sociální práce charakterizuje jako „*kombinaci porozumění a vcítění umožněnou vysokou shodou v psychické výbavě všech lidí*“. Dále empatii můžeme také popsat z pohledu sociální práce a výše zmíněného Carla Rogerse jako „*klíčovou dovednost sociálního pracovníka vnímat*

klientův svět, jako by byl světem pracovníka, přičemž pracovník by nikdy neměl ztratit kvalitu svého prožitku.....Pracovník má schopnost vycítit, co klient chce říci, ale nedokáže to jasně formulovat“ (Matoušek, 2008, s. 55).

5 Sociální pracovník a jeho kompetence

Sociální práci, která od svých začátků až do dnešní doby prochází mnohými proměnami, jež reflektují stav společnosti a problémy dané doby, jako je například předluženost, a na které je třeba pružně reagovat, nejčastěji vykonává sociální pracovník, tedy odborný profesionál, vybavený znalostmi a dovednostmi ze svého oboru. Proměnami společnosti se mění i požadavky na kompetentnost sociálních pracovníků. Sociální práce a je také ovlivňována dobovými trendy, které se projevují i v příbuzných oborech (Navrátil, Matoušek 2013, s. 189).

Sociální pracovník musí během vzdělávacího procesu získat všechny potřebné dovednosti pro výkon povolání. V roce 1993 vznikla Asociace vzdělavatelů v sociální práci, která přispěla ke vzniku a prosazování Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci. To umožnilo poskytnout určitou úroveň vzdělání, i když s použitím různých přístupů a metod. Jedním z nich může být kompetenční přístup, který je častý ve vzdělávací praxi a pomáhá sociálním pracovníkům osvojit si dovednosti a návyky, které využívá při práci s klienty (Navrátilová s. 509-511).

Na sociální práci můžeme nahlížet jako na vědecký obor nebo jako na profesionální činnost, kterou vykonávají sociální pracovníci. V tomto případě se podle Havrdové *“jedná o profesionální aktivitu, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce společnosti”* (Havrdová, 1999, s. 152).

Požadavky na sociálního pracovníka jsou definovány zákonem č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách. Podle § 109 tohoto zákona *„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb“* (zákon o sociálních službách). Dále je nutno,

aby byl sociální pracovník bezúhonný, svéprávný, zdravotně způsobilý a měl odbornou způsobilost podle tohoto zákona, což znamená, že má minimálně vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, které je akreditované podle zvláštního právního předpisu. Povinností sociálního pracovníka je také nadále se vzdělávat na školeních, konferencích, stážích a odborných kurzech (zákon o sociálních službách).

Podle Matouška se sociální práce se převážně uskutečňuje v sociálních službách nebo jejich prostřednictvím. „*Sociální pracovníci jsou profesionálové, kteří jsou zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle, programy, plány či projekty, tj. poskytovali klientům dávky či služby k uspokojení určitých sociálních potřeb. Profesionální sociální pracovníci poskytují informace a rady, zastupují, pracují s klienty a poskytují jim jiné obdobné odborné služby*“ (Matoušek, 201, s. 179).

Náplň práce sociálního pracovníka je velmi rozmanitá, přehled toho, co všechno může sociální pracovník vykonávat na různých úrovních odbornosti, a kde všude může působit, uvádí Havrdová. Jde o sociálně-správní činnost (poskytování dávek), sociálně-právní poradenství, sociální diagnostiku (mapování sociálních problémů), sociální prevenci a ochranu (snížení rizika vzniku sociálních problémů), sociální intervenci (provázení, poradenství, terapie, organizování, trénink, vyjednávání, zastupování pomáhající k obnovení fungování a společenské změny), sociální koncepci (sociální programy a plánování), supervizi (reflexe a další rozvoj sociálních pracovníků), sociální management (řízení sociálních organizací a týmů, organizační změny). Sociální pracovník se může zabývat výzkumem v sociální práci, vědeckou činností jako je například rozvoj teorie a metodologie sociální práce a nakonec vzdělávat další odborníky v sociální práci (1999, s. 153).

5.1 Vysvětlení pojmu kompetence

Neexistuje jednotná definice tohoto pojmu v sociální práci, v odborné literatuře můžeme najít široké spektrum různých pojetí a definic, jednotliví autoři pojem kompetence objasňují z různých úhlů pohledu. Na kompetence můžeme nahlížet jako na předpoklad k profesionální roli, proto není možné, aby kompetence obsáhly tuto profesionální roli v její plné šíři. Ve velké míře se jedná spíše o teoretický konstrukt (Elichová, s. 100).

Obecný význam tohoto pojmu pochází z latinského výrazu „competens“, který můžeme volně přeložit jako vhodný, příhodný nebo náležitý. V právu byl termín spojován se schopností chápat a rozumně jednat (Havrdová, 1999, s. 41). Nebo také může vycházet z latinského termínu „compere“ překládaném jako být mocen, schopen nějaké činnosti, hodit se (Truhlářová in Matoušek, 2013, s. 516). V anglicky mluvících zemích jsou používány dva výrazy „competency“ a „competence“. První výraz se vztahuje k osobnosti jedince, jejím dovednostem, rysům chování a dalším kvalitám, které umožňují jednotlivci dobře a precizně vykonávat práci. Druhý pojem se vztahuje k způsobilosti, kvalifikaci, kompetentnosti a dovednosti, které jsou potřebné pro výkon pracovního místa (Mlčák, 2005, s. 29).

Beneš podle Truhlářové hovoří o kompetencích jako o pojmu v kontextu kvalifikace, ve kterém se překrývají dva požadavky. Kompetence mají zaručit jednání v určité situaci a jejich získávání si vyžaduje výcvik a opakování v různých situacích. Podle Beneše je ale součástí kompetencí i samotná osobnost člověka, který je získává. Například jeho motivace a vztah k práci, sebedůvěra či identifikace s profesí. Truhlářová uvádí pro srovnání také Mertensovu definici, kompetencí jako „*znalosti, schopnosti a dovednosti, které nejsou vázány na žádnou určitou činnost, ale otevírají člověku možnost působit v mnoha funkcích a na mnoha pozicích a úspěšně zvládat změny ve svém pracovním životě*“. Tento autor také sestavil seznam ústředních kompetencí, které dělí na základní a horizontální kompetence, rozšiřující prvky a dobové faktory (Truhlářová in Matoušek, 2013, s. 516 -517).

V odborné literatuře se také můžeme setkat s tzv. hierarchickým pojetím či modelem struktury kompetence, jehož autoři předpokládají, že kompetence, které se manifestují v chování, jsou uspořádány do struktury a můžeme si ji představit jako trojúhelník, který je v základní vrstvě tvořen inteligencí, talentem, schopnostmi, hodnotami, postoji a motivy daného jedince. Nad nimi nalezneme dovednosti, vědomosti, zkušenosti a know-how, vrcholem celé struktury kompetence je chování (Mlčák, 2005, s. 32).

5.2 Kompetence v sociální práci

Základní této části se zaměřím na popsání pojmu kompetence v oblasti sociální práce. V důsledku vývoje a proměn sociální práce, jejich různých teorií a přístupů, neexistuje, jak již bylo uvedeno výše, jediná všeobecně platná taxonomie profesionálních kompetencí.

Doposud se totiž nepodařilo vyvinout jednotnou, odborníky obecně přijímanou taxonomii profesních kompetencí sociálního pracovníka, jelikož dochází k neustálé proměně jeho rolí v sociální práci.

Havrdová se domnívá, že kompetence lze chápat jako „*funkcionální projev dobře zvládnuté a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese*“ (1999, s. 42).

Podle Levické je pro pochopení celé širší problematiky kompetencí v sociální práci možný rozbor kompetencí vztahujících se k vědecké práci či studiu, kompetencí potřebných pro sebereflexi, kompetencí profesních, vztahujících se k určité profesi, a v neposlední řadě také kompetencí praktických. Pokud profesní kompetence reprezentují soubor vědomostí, dovedností a schopností očekávaných od příslušníka určité profese a je zde předpoklad úzkého propojení mezi vědomostmi a dovednostmi, potom se praktické kompetence vztahují k reálné praxi.

Praktické kompetence v tomto kontextu je tedy možné definovat jako souhrn toho, co a jakým způsobem koná sociální pracovník při práci s klientem v organizaci a jak realizuje profesní kompetence v konkrétních situacích. Sociální práce v praxi poskytuje sociální pomoc pomocí metod, které sociální pracovníci využívají ke zlepšení nebo alespoň ulehčení obtížné životní situace klientům (Truhlářová in Matoušek, 2013, s. 517).

5.3 Jednotlivé kompetence a dovednosti sociálního pracovníka

V dalším textu představím podrobněji konkrétní teorie kompetencí pro sociální pracovníky. Kompetence sociálních pracovníků je možno posuzovat podle vzdělávacích standardů v sociální práci, které určují dosažené dovednosti absolventů sociální práce podle stupně vzdělání nebo pomocí databáze Integrovaného systému typových pozic, kde je k dispozici popis pracovní pozice a s ní související činnosti, které by měl pracovník vykonávat. Tyto systémy ale nezohledňují vysokou variabilitu sociální práce a potlačují důležitost komunikačních dovedností pro sociálního pracovníka (Mlčák, 2005, s. 134-136).

Nejčastěji využívaným kompetenčním modelem pro sociální pracovníky u nás je model praktických kompetencí podle Havrdové, která rozdělila kompetence do šesti oblastí. Poněkud jiný širší pohled přináší Americká taxonomie kompetencí sociálních pracovníků podle Zastrowa, kterou se znamenal Matoušek ve své publikaci *Metody a řízení sociální práce*, je sice obdobná jako dělení kompetencí podle Havrdové, ale objevují se zde další i kompetence.

5.3.1 Kompetence podle Havrdové

Rozvíjení účinné komunikace

Jedná se o jednu ze základních dovedností, která je důležitá pro další práci. Tuto kompetenci má ten, kdo *„umí naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými klienty, skupinami a komunitami. Iniciuje spolupráci a motivuje pro změnu v zájmu klientů“* (Havrdová, 1999, s. 49). Sociální pracovník s touto kompetencí dokáže navázat kontakt, vytvořit příjemnou atmosféru, aktivně naslouchat, celkově přizpůsobit komunikaci aktuálním podmínkám, poskytuje prostor pro vyjádření názorů a cílů klientů. Umí také motivovat klienta při zdolávání překážek a dosahování jeho vlastních cílů. Udržuje pracovní vztah v procesu změny a je schopen přijímat zpětnou vazbu, stejně jako ji poskytovat. Dává rovněž prostor i k další komunikaci v rámci spolupráce mezi ostatními organizacemi a širším společenstvím (Havrdová, 1999, s. 49-69).

Orientování se v případě a plán postupu

„Ve spolupráci s klienty, jejich pečovateli a jinými odborníky získává přehled o jejich současných i potencionálních potřebách i zdrojích a společně plánuje postupy, reagující na zjištěnou nouzi a ohrožení. Dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce“ (Havrdová, 1999, s. 61). Jedná se o postup, kdy sociální pracovník určí jaké má klient potřeby a problémy a stanoví „diagnózu“ a spolu s klientem a jeho rodinou naplánuje intervenci. S touto kompetencí souvisí také schopnost pracovníka vyhledávat informace, pracovat s dokumentací, práce se záznamy a informacemi. Sociální pracovník potom, co dojde k rozhodnutí klienta a naplánování postupu k dosažení změny sleduje také pokroky klienta (Havrdová, 1999, s. 49-69).

Podpora a pomoc k soběstačnosti

Podporuje příležitosti k tomu, aby lidé mohli použít své vlastní síly a schopnosti. Pomáhá jim přebírat zodpovědnost, zabezpečovat práva a kontrolovat ohrožující chování. (Havrdová, 1999, s. 69). Tato kompetence úzce souvisí s etikou sociální práce. Sociální

pracovník zde umí poskytnout emoční podporu a pomáhá klientům rozeznávat a vyjadřovat jejich přednosti, schopnosti a silné stránky. Umí jim objasnit jejich práva a způsoby jejich uplatnění. Klientům pomáhá na účasti při rozhodování, přejímání odpovědnosti a uplatnění jejich práv. Podporuje klienty při získávání dovedností a schopností, které posilují soběstačnost, zhodnocuje riziko pro klienta. Zároveň je pracovník schopný vystupovat v zájmu klienta a obhajovat a vysvětlovat jeho oprávněné zájmy. Pomáhá lidem vyvíjet větší kontrolu nad chováním, které může poškozovat je a jejich okolí (Havrdová, 1999, s. 69-78).

Zásah a poskytování služby

Poskytuje nebo zajišťuje přiměřenou úroveň podpory, péče, ochrany a kontroly a zapojuje se do prevence. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi. (Havrdová, 1999, s. 79). V rámci této kompetence pracovník poskytuje svému klientovi podporu, pomoc a služby podle dohodnutého plánu. Přitom zná možnosti a metody poskytování služeb a intervence. Pracovník rovněž podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami a organizacemi a propojuje jedince se systémem, který poskytuje zdroje, služby a další možnosti, koordinuje poskytování služeb z více zdrojů. Sociální pracovník je schopen aktivně čelit takovému chování, které vytváří riziko a ohrožuje klienta nebo okolí. Zapojuje se do programů, které snižují sociální rizika a zlepšují sociální podmínky lidí. Je schopný hodnotit měnící se situaci, pokroky a účinnost postupu spolu s klienty, pokud je to možné připravuje vhodné podmínky pro zdařilé odpoutání se od služby (Havrdová, 1999, s. 79-86).

Přispívání k činnosti organizace

Pracuje jako odpovědný člen organizace, přispívá k hodnocení a zlepšování její práce a účinnosti služeb pro klienty a efektivně využívá všech zdrojů. Spolupracuje s kolegy (Havrdová, 1999, s. 86). Sociální práce je do jisté míry ovlivňována a formována organizací, ve které se odehrává. Hlavně u nestátních organizací je sociální pracovník formován a utvářen organizací, v nichž pracuje, ale také jí utváří, podílí se na hodnocení práce v organizaci a navrhuje změny. Kompetentní sociální pracovník je schopen rozumět struktuře organizace, jejím cílům, reflektovat pravidla a režim. Jedná v souladu s právy klientů, pravidly organizace a etikou sociální práce. Snaží se přispívat k dobré pověsti pracoviště na základě solidních výsledků. Zvládne účinně komunikovat a spolupracovat s kolegy a jinými pracovníky. Je schopný charakterizovat tým, identifikovat vlastní místo v něm a reflektovat vlastní přínos pro práci v týmu. Podílí se na kritickém hodnocení práce

organizace, přispívá ke zlepšení její kultury a přiměřenosti poskytování služeb. Pracovník rovněž zná dostupné zdroje organizace a efektivně je využívá, je schopen chápat priority. Pracovník organizace vždy jedná zájmu organizace, navazuje kontakt s jinými organizacemi v lokalitě působnosti a zabezpečuje výměnu informací s jinými subjekty (Havrdová, 1999, s. 87-97).

Odborný růst (vzdělávání)

Je schopen konzultovat a řídit svůj odborný i osobní růst. Je schopen se kvalifikovaně rozhodovat, spolupracovat v síti, dosahovat vytčených pracovních cílů ve stanoveném čase a přispívat k pozitivním změnám ve svém oboru (Havrdová, 1999, s. 97). Sociální pracovník se musí neustále vzdělávat, spolupracovat s ostatními a rozvíjet obor sociální práce. Kvalitní sociální pracovník musí sledovat vývoj zákonodárství v sociální oblasti a doplňuje si znalosti a dovednosti z oboru. Je schopen ve spolupráci s ostatními kriticky hodnotit vlastní rozvoj a dále se učit. Dále podle Havrdové umí reflektovat osobní stresy, jejich příčiny a projevy a emočně se vyladřovat. Je schopný identifikovat u sebe i druhých předsudky a stereotypy a pomáhá je překonávat. Vyměňuje si své zkušenosti na seminářích a jiných vzdělávacích akcích. Stejně tak je schopný sdílet s kolegy profesionální nejistoty a rozeznávat teoretické souvislosti a mnohostrannost možných řešení. Je způsobilý posoudit, kdo a v jakém čase musí rozhodnout, umí rovněž identifikovat rizika spojená s alternativami a přijímat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí. Umí si zorganizovat práci a dosáhnout cíle, které si vytknul ve stanoveném čase. Tvořivě využívá příležitosti k dosažení pozitivních změn a hledá nová řešení. A nakonec, vytváří a udržuje pracovní vztahy s jednotlivci, odborníky a dobrovolníky, respektuje jejich odlišné pohledy a pracuje s nimi (Havrdová, 1999, s. 86-110).

5.3.2 Kompetence podle Zastrowa

Další výčet kompetencí v sociální práci podává americká Rada pro vzdělávání v sociální práci, které jsou známé zkráceně jako kompetence podle Zastrowa. Jde o výčet kompetencí, které odpovídají kompetencím sociálního pracovníka s akademickým vzděláním. Měl by je ovládat každý sociální pracovník, který dokončí své odborné vzdělání.

Podle Zastrowa by měl sociální pracovník znát historii sociální práce i současné teorie a přístupy a umět je uplatnit v praxi při své činnosti, jednat v souladu s etickou sociální

práce, umět pracovat s různými cílovými skupinami a uplatňovat své znalosti, analyzovat činitele, které ovlivňují celkový život klientů, při práci využívat vlastní osobnost, dokázat účinně komunikovat s různými typy klientů, kolegy a s veřejností, analyzovat vliv sociální politiky státu na život klientu, sociálních pracovníků i organizací, znát strategie k dosažení sociální a ekonomické spravedlnosti. Dále by měl hodnotit vlastní činnost, orientovat se v systému poskytování sociálních služeb i vlastní organizace, podílet se na prosazování změn. Další důležitou kompetencí je schopnost využívat supervize a také jí umět poskytnout z oblasti vlastní specializace kolegům. V tomto pojetí kompetencí sociálního pracovníka je také kladen důraz na výzkum. Pracovník by měl umět zhodnotit výsledky výzkumu a umět je využít v praxi, ale také umět navrhnout a provést vlastní výzkumnou studii a sdílet zkušenosti s ostatními (Zastrow in Matoušek, 2003, s. 15).

6 Praktická část

Výzkumná část této práce se zaměřuje na popsání práce a kompetencí sociálních pracovníků zabývajících se dluhovým poradenstvím působících v Libereckém kraji. Cílem praktické části práce je průzkum zaměřený na zjištění odborných kompetencí sociálních pracovníků potřebných k práci se zadluženými klienty a také na zjištění, které kompetence považují sociální pracovníci za důležité. Při práci jsem vycházela z pojetí kompetencí dle Havrdové (1999), soustavu těchto kompetencí jsem zpracovala v rámci teoretické části své práce.

6.1 Formulace výzkumných otázek a cíle práce

Hlavním cílem výzkumného šetření je tedy zjistit na základě praktických zkušeností sociálních pracovníků dluhové poradny v Libereckém kraji, jaké kompetence využívá pracovník v průběhu práce se zadluženými klienty (v procesu přípravy návrhu na oddlužení).

Pro lepší pochopení práce sociálního pracovníka a toho, jaké kompetence sociální pracovník využívá, je podle mého názoru také důležité zjistit, co považuje za problematické. Případně zhodnotit, jestli by k řešení tohoto problému nemohlo přispět také posílení některé z kompetencí.

Z mé vlastní zkušenosti práce jako poradce v občanské poradně, jsem měla určitou představu o tom, jaké kompetence jsou důležité, a na ně jsem se ve výzkumu zaměřila. Jde především o rozvíjení účinné komunikace a odborný růst. Prostřednictvím výzkumu bych ráda potvrdila nebo vyvrátila tyto předpoklady, případně přidala další eventuality využití kompetencí v dluhovém poradenství.

Na základě výše uvedeného jsem si stanovila tyto otázky, na které si chci v rámci výzkumu odpovědět:

- 1) Jaké skutečnosti považují sociální pracovníci za problematické v práci se zadluženými klienty?
- 2) Jaká kritéria kompetencí pracovníci využívají při dluhovém poradenství?
- 3) Které kompetence považují sociální pracovníci za nejdůležitější?

4) Jak naplňují kompetenci odborně růst?

6.2 Metodika výzkumu

Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkum. Termínem kvalitativní výzkum podle A. Strausse a J. Corbinové in Hendl rozumíme „*jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace*“ (Hendl, 2016, s. 45). Nelze ale jednoznačně říci, že jde o absenci statistických dat. Kvalitativní výzkum je pro výzkumný problém vhodnější, jelikož jeho cílem je „porozumění lidem v sociálních situacích“ (Disman, 2002, s. 289). Jako hlavní metodu výzkumného šetření jsem vybrala metodu dotazování za použití techniky rozhovoru. Metoda rozhovoru je jedna z nejčastěji užívaných metod v kvalitativním výzkumu. Definice rozhovoru se často shoduje s definicí interview, tyto termíny jsou si velmi blízké a někteří autoři je považují za synonymum. Podle Švaříčka můžeme definovat jako „*nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek*.“ Jde o řízenou konverzaci, kterou řídí tazatel pomocí různých druhů otázek (Škvaříček, Šedřová, 2007, s. 159).

Výzkum byl uskutečněn v průběhu dubna - května 2020. Zvolila jsem kvalitativní výzkum prostřednictvím volných polostrukturovaných rozhovorů. Předem připravené otevřené otázky umožňovaly lepší orientaci v rozebíraném tématu. Vzhledem k situaci ohledně koronaviru a časové náročnosti nakonec některé sociální pracovnice preferovaly spíše písemnou formu odpovědí. Předem jsem dotazované seznámila s cílem výzkumu, uskutečněné písemné rozhovory byly zcela anonymní.

6.2.1 Rozhovor

Otázky rozhovorů byly rozděleny do čtyř tematických okruhů. Nejprve jsem pro lepší orientaci zjišťovala základní informace o sociálním pracovníkovi, jako jeho věk, délku jeho praxe, tyto zjištěné údaje ale nejsou pro výzkum podstatné. Dále jsem zjišťovala, s jakými problémy se setkává při své práci se zadluženými klienty. Následující otázky byly zaměřeny na kompetenci rozvíjení účinné komunikace, její kritéria a důležitost pro poradce a jakým způsobem každý z nich tuto kompetenci využívá, jaké kompetence pro svou práci považují jednotliví sociální pracovníci za nejdůležitější a poslední část se věnuje osobnímu růstu a tomu, jak sociální pracovníci kompetence získávají.

6.3 Výběr respondentů

Oslovení respondenti vyplývají z cíle zkoumání, který vychází především ze zkušeností sociálních pracovníků dluhových poraden v Libereckém kraji. A právě jednotlivé sociální pracovnice těchto poraden používají ve své práci dané kompetence, aby poskytly klientům dluhové poradenství a pomohly jim vyřešit jejich dluhovou situaci. Mezi respondenty jsem zařadila sociální pracovnice pracující v sociálních službách, které jsou akreditované k podávání insolvenčních návrhů. V Libereckém kraji jsou to čtyři organizace.

Působí zde i Poradna při finanční tísni, o.p.s., tato poradna sice podává poradenství v záležitosti dluhů, avšak nepracuje v režimu sociální práce a tudíž zde nepracují sociální pracovníci, do výzkumu jsem ji proto nezařadila. Všechny zvolené organizace jsem nejprve oslovila e-mailem, bohužel došlo k tomu, že z některých organizací na můj e-mail nikdo nereagoval a to ani po opakovaných výzvách. Z tohoto důvodu došlo ke změně oproti původním předpokladům a výzkumu nakonec účastnilo pět sociálních pracovníků ze dvou organizací a to Děčko Liberec, z. s. , který provozuje občanskou poradnu a organizace NADĚJE, která provozuje terénní program Dlouhá. Jedna z respondentek také pracuje na částečný úvazek v liberecké pobočce organizace Člověk v tísni, která je zaměřená na programy sociální integrace a rovněž zde se zabývá dluhovým poradenstvím. Tato organizace se však neobjevila v původním výběru, protože není akreditovanou osobou pro podávání insolvenčních návrhů.

6.4 Interpretace získaných dat

6.4.1 Obecné informace

Výzkumu se zúčastnilo pět sociálních pracovníků ve věku od 26 do 62 let. Délka jejich praxe v dluhové poradně se hodně lišila, pohybovala se mezi devíti měsíci a čtrnácti lety. Stejně tak počet podaných insolvenčních návrhů se lišil. Pro respondentky bylo značně obtížné odhadnout, kolik insolvenčních návrhů a kolik klientů s dluhovými problémy se na ně v průběhu jejich praxe obrátilo. Všechny sociální pracovnice se shodovaly, že jich bylo mnoho, a ne všechny spolupráce skončily podáním insolvenčního návrhu. Množství podaných návrhů se odvíjelo od délky praxe, některé pracovnice uváděly údaj za poslední rok. Průměrně se jednalo o 25 - 30 návrhů ročně.

Další obecná otázka rozhovoru se zaměřovala na popis samotného procesu oddlužení a charakteristiku procesu práce s klientem. Jelikož se jedná o službu odborného sociálního poradenství, vychází systém práce s klienty z přístupů popsanych v teoretické části práce. Všechny sociální pracovnice odpověděly, že po úvodním kontaktu jsou klienti seznámeni s obsahem služby, poté probíhá rozhovor, při kterém sociální pracovník klientovi aktivně naslouchá a mapuje klientovu situaci, poté se dohodnou, na čem budou spolupracovat, probíhá plnění sjednaných kroků, v případě, že se dluhovou situací podaří vyřešit, spolupráce je ukončena.

Další otázka byla zaměřena na problémy v procesu oddlužení, všechny sociální pracovnice se shodly na odpovědi, že jako hlavním problémem, který brzdí spolupráci, se jim jeví nespolehlivost klientů. Ti často spoléhají na to, že pracovník zadluženost magicky vyřeší bez jejich přičinění. S takovým nerealným očekáváním je spojena nízká motivace klientů, kvůli které často spolupráci ukončí. Dalším problémovým bodem je legislativa a komunikace se specifickými klienty.

6.4.2 Kompetence rozvíjet účinnou komunikaci a další užívané kompetence

V této části se pokusím o shrnutí veškerých informací, které odpovídající pracovnice uvedly o kompetenci rozvíjet účinnou komunikaci. Jako nejdůležitější kompetenci při práci s klienty označili všichni respondenti právě schopnost komunikace. Poté se už jednotlivé pracovnice lišily v tom, co považovaly za stěžejní komunikační dovednosti. Nejčastěji se jednalo o empatii, aktivní naslouchání a přijetí klienta. Tyto kompetence byly také označovány jako velmi důležité. Pracovnice také uváděly důležitost přizpůsobení komunikace klientovi. Jedna z pracovnic poukázala na důležitost neverbální komunikace a gestikulace. Při práci s klientem také považovaly za důležité podporovat kompetence klienta v dosahování cílů. Důležitou byla označována i podpora klienta, orientace v jeho potřebách a v legislativě, vedení případu a vedení dokumentace.

Během práce se zadluženými klienty získaly některé sociální pracovnice nové kompetence, uváděly, že se naučili lépe vést a pracovat s dokumentací, také umí dobře přizpůsobit komunikaci a potřebám klienta.

6.4.3 Odborný růst

Další oblastí, které se rozhovor věnoval, je vzdělávání a s ním související sdílení zkušeností, jako součásti kompetence odborného růstu. Všechny sociální pracovníce se znovu shodly na důležitosti povinného vzdělávání. Respondentky uváděly, že je pro ně vzdělávání důležité hlavně z toho důvodu, že dochází k častým změnám legislativy v oblasti dluhového poradenství. Pracovnice se nejčastěji vzdělávají studiem literatury, účastí na školeních a kurzech, která zprostředkovává zaměstnavatel. V rámci obou organizací, ze kterých respondentky pocházejí, je možné sdílení zkušeností s kolegy formou intervize a supervize.

6.4.4 Další doplňující kompetence

Kromě dvou sociálních pracovníc, neměly respondentky pocit, že chybí nějaká nezmíněná důležitá kompetence pro práci sociálního pracovníka dluhové poradny. Pracovnice Naděje uvedla, že považuje za důležité udržení hranic profesionálního vztahu s klientem a řešení etických otázek při práci.

Další pracovnice uvádí důležitost širší spolupráce organizací a upozorňování na problémy z oblasti dluhového poradenství v celospolečenském měřítku a v neposlední řadě přispívání k činnosti organizace.

6.5 Zodpovězení výzkumných otázek

V této kapitole na základě zobecněných dat z uskutečněných rozhovorů se sociálními pracovníci dluhových poraden odpovím na výše uvedené otázky.

6.5.1 Jaké skutečnosti považují sociální pracovníci za problematické v práci se zadluženými klienty?

Práce sociálního pracovníka je velmi náročná a objevují se zde problematické situace, na které často narážejí. Všichni respondenti se shodli na jedné odpovědi, největší problém na který naráží v rámci své práce je motivace zadluženého klienta ke změně. Jak pracovnice uvádějí, zadlužení klienti mají často společný lehkovážný životní styl, nemají dostatek odpovědnosti a snaží se ji přesunout na sociální pracovníci. Jedna z poradkyň přirovnala takovéto klienty svým chováním k malým dětem.

Druhá z pracovnic k tématu motivace na druhou stranu uvedla, že je výhodou to, že se klienti na poradnu obracejí z vlastní vůle a jsou alespoň částečně motivovaní dluhy řešit. Ne vždy ale klientům motivace vydrží, mnohdy spolupráci ukončí tak, že se nedostavují na sjednané schůzky.

Tři sociální pracovnice, vidí problémy v oblasti legislativy, které ztěžují celkovou spolupráci a limitují možnosti klienta zadlužení řešit. Jedna z poradkyň zároveň uvádí, že současně nastavená legislativa v oblasti exekucí způsobuje, že klienti nemají motivaci řešit své zadlužení a radši se s exekucemi smíří a naučí se s nimi žít. Jiná problémová oblast výpovědí respondentek je, že dlužníci nepobývají v místě svého trvalého bydliště a z tohoto důvodu nemají žádné písemné doklady ani přehled o své finanční situaci. Také systém dávek je podle sociálních pracovnic problematický a jejich opožděná výplata může celkovou situaci zadluženého klienta značně zhoršovat.

Jedna ze sociálních pracovnic v rozhovoru uvedla, že problémy, které se objevují při práci s klienty v komunikaci, mohou být způsobeny zdravotním stavem klienta. Je třeba znát specifika komunikace s různými klienty, což souvisí s kompetencí umět přizpůsobit komunikaci individuálním potřebám klienta.

6.5.2 Jaká kritéria kompetencí využívají pracovníci při dluhovém poradenství?

Sociální pracovnice uvedly, že z kompetence rozvíjení účinné komunikace využívají tato kritéria: během rozhovoru s klientem se snaží navázat kontakt a usilují o akceptaci klienta, neodsuzují ho, uplatňují aktivní naslouchání (hlavně se ujišťují, že klient rozumí řečenému), jsou empatické. Jak také uvádějí všechny respondentky v dluhovém poradenství je velmi důležitá kompetence přizpůsobit styl komunikace situaci a individualitě klienta, bez této dovednosti by byla spolupráce neúspěšná. Jedna z respondentek také zmínila důležitost využití neverbální komunikace.

Další velmi důležitou součástí kompetencí, kterou uvádějí je kompetence práce s dokumentací. Vypracovávání insolvenčních návrhů je velmi náročné na práci s dokumenty, dvě sociální pracovnice uvádí, že se tyto kompetence s množstvím podaných návrhů stále zlepšují. V rámci kompetence orientovat se a plánovat postup považují za důležité orientovat se v potřebách a možnostech klientů, znát legislativu, umět vyhledávat informace z různých zdrojů.

Kompetenci podporovat a pomáhat k soběstačnosti většina odpovídajících pracovníků považuje ve své práci za významnou, snaží se klienta podporovat přistupovat k němu s respektem, poskytnout mu emoční podporu a prostor k vyjádření. Jedna z odpovídajících zdůraznila potřebnost respektovat odlišnosti menšin.

Významné je i udržení hranic profesionálního vztahu s klientem a řešení etických otázek při práci včetně upozorňování na problémy z oblasti dluhového poradenství v celospolečenském měřítku a přispívání k činnosti organizace.

6.5.3 Které kompetence sociální pracovníci považují za nejdůležitější?

Z rozhovorů se sociálními pracovníci vyplývá, že všechny poradkyně, se kterými rozhovor proběhl, považují komunikaci v rámci kompetenci rozvíjet účinnou komunikaci za klíčový aspekt práce se zadluženým klientem a sociální práce jako celku. Umět rozvíjet účinnou komunikaci s klientem je jedna z nejdůležitějších kompetencí, bez které by další spolupráce nebyla možná. Do této skupiny kompetencí patří i výše zmiňovaná dovednost motivovat klienta k překonání překážek a dosažení cílů.

Další velmi důležitou kompetencí je kompetence orientovat se a plánovat postup práce s klientem. V rámci této kompetence považují pracovníci za nejdůležitější vést přiměřenou dokumentaci a plánovat průběh služby. Neméně důležitá je kompetence odborného růstu. Všechny sociální pracovníce uvedly, že souhlasí s tím, že z hlediska vykonávání dluhového poradenství je důležité mít stále přehled o vývoji legislativy. Každý sociální pracovník má také ze zákona povinnost se vzdělávat, odborně růst a zvyšovat si kvalifikaci. Stejně tak je třeba rozvíjet důležité vlastnosti, jako jsou empatie, práce s předsudky a podobně.

6.5.4 Jak naplňují kompetenci odborného růstu?

Sociální pracovníce uvedly, že se převážně vzdělávají prostřednictvím školení, individuálních kurzů a samostudiem. Ke vzdělávání pracovníků dochází pravidelně, protože musí naplňovat požadavky zákona o sociálních službách. Zaměstnavatel všech respondentek jim pravidelně umožňuje vzdělávání v oblasti nové legislativy nebo podle jejich výběru.

Součástí této kompetence je i sdílení zkušeností, v rozhovoru jsem zjišťovala, jestli mají sociální pracovníci možnost sdílet zkušenosti. Jedna z respondentek uvedla, že nejraději

využívá vzdělávání formou konzultací s kolegyněmi a právníčkou. V obou organizacích, kde výzkum probíhal je podle respondentek dobrý pracovní kolektiv a v případě pochybností nebo problémů může sociální pracovnice využít pomoc formou konzultace s kolegy nebo intervizí, v organizacích také pravidelně probíhá supervize.

6.6 Shrnutí výzkumu

Z výzkumu vyplývá, že sociální pracovníci při práci se zadluženými klienty využívají téměř všechny kompetence, které byly identifikovány jako klíčové úkoly v roli sociálních pracovníků. Prokázalo se, že sociální pracovník je člověkem mnoha rolí, s nadsázkou je možné říci, že je renesančním člověkem či superhrdinou. Potvrdil se můj předpoklad, že za nejdůležitější jsou považovány komunikační kompetence tedy kompetence rozvíjet účinnou komunikaci a kompetence odborného vzdělávání v rámci odborného růstu. Je zajímavé, že dotazované sociální pracovnice vnímají kompetence spíše prostřednictvím jejich kritérií.

Odpovědi všech dotazovaných byly hodně podobné, nejsem schopná posoudit, nakolik je možné tyto závěry zobecnit. Jsou-li tyto výsledky dány cílovou skupinou, nebo je tato shoda názorů dána tím, že šlo o zaměstnance pouze tří organizací Libereckého kraje. Já osobně se domnívám, že by dotazování dopadlo obdobně i v případě, že by probíhalo v jiné části naší republiky.

7 Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na sociální práci se zadluženým klientem z pohledu sociálního pracovníka dluhové poradny. Hlavním cílem bylo zjistit na základě praktických zkušeností sociálních pracovníků dluhové poradny v Libereckém kraji, jaké kompetence využívá v průběhu práce se zadluženými klienty (přípravě návrhu na oddlužení).

Teoretická část obsahuje několik tematických kapitol týkajících se sociální práce se zadluženým klientem a souvisejících pojmů. Jedná se o základní pojmy související s dluhovou problematikou a vznikem dluhů, dále zde popisují zadlužení a předlužení a jeho příčiny, důsledky, exekuci a oddlužení. Kromě toho se v práci zabývám dluhovým poradenstvím v rámci odborného sociálního poradenství a představuji organizace, které se dluhovému poradenství věnují. Také stručně představuji teoretická východiska sociální práce a metody ve vztahu k zadluženým klientům. V neposlední řadě definuji sociálního pracovníka a jeho kompetence, představuji jejich základní dělení.

V praktické části byl uskutečněn kvalitativní výzkum. Ten probíhal pomocí volných polostrukturovaných rozhovorů, které z důvodu mimořádné situace probíhaly písemnou formou. Celkem se zúčastnilo pět respondentek, a to sociální pracovnice dluhových poraden. Sociální pracovníci dluhových poraden využívají při práci se zadluženými klienty široké spektrum kompetencí, podle předpokladu za nejdůležitější z nich je možno považovat komunikační dovednosti a kompetenci odborného růstu. Další preferovanou kompetencí je kompetence orientovat se a plánovat postup práce.

8 Seznam použité literatury:

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

ELICHOVÁ, Markéta. *Sociální práce: aktuální otázky*. Praha: Grada, 2017, 262 s. ISBN 978-80-271-0080-4.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016, 437 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

HUBÁLEK, Michal, Adam KŘÍSTEK a Ladislav ZAMBOJ. *Manuál pro sociální pracovníky v oblasti insolvence*. Praha: Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, 2011, 108 s. ISBN 978-80-254-9535-3.

HŮLOVÁ, Kateřina., Dluhové poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 452–455. ISBN 978-80-262-0366-7.

KAPPL, Miroslav., JANEBOVÁ, Radka. Aktivní naslouchání, In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 265–267. ISBN 978-80-262-0366-7.

KAPPL, Miroslav., KUČÍREK, Jiří. Vedení rozhovoru, In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, 268–271. ISBN 978-80-262-0366-7.

MARŠÍKOVÁ, Jolana. *Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele: příručka zejména pro neprávnický*. 3. aktualiz. vyd. Praha: Linde Praha, 2014, 491 s. Praktická právnická příručka. ISBN 978-80-7201-939-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Editor Alois KŘIŠŤAN. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Druhé vydání. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

MLČÁK, Zdeněk, ed. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 350 s. Spisy Filozofické fakulty Ostravské univerzity, 158/2005. ISBN 80-7368-129-3.

NAVRÁTIL, Pavel., MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v době současné*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 189–195. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTIL, Pavel., MATOUŠEK, Oldřich. *Úkolově orientovaný přístup*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 109–113. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTIL, Pavel. *Psychosociální přístup*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 66–69. ISBN 978-80-262-0366-7.

NAVRÁTILOVÁ, Jitka. *Vzdělávání v sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 509–511. ISBN 978-80-262-0366-7.

NEČASOVÁ, Mirka., *Občanské poradny*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 446–448. ISBN 978-80-262-0366-7.

NOVÁKOVÁ, Vladimíra a Věroslav SOBOTKA, ed. *Slabikář finanční gramotnosti: učebnice základních 7 modulů finanční gramotnosti*. 2., aktualiz. vyd. Praha: COFET, 2011. ISBN 978-80-9043-96-1-0.

PETRŽELOVÁ, Jana. *Encyklopedie ekonomických a právních pojmů pro školy i veřejnost*. Praha: Linde, 2007, 287 s. ISBN 978-80-7201-643-3.

BARÁKOVÁ, M., KACZOR, M., ELICHOVÁ, M. *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? Sociální práce/Sociálna práca*. 2016(5), s. 122–131. ISSN 1213-6204.

ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. *Kompetence v sociální práci*. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, s. 516–517. ISBN 978-80-262-0366-7.

ŽÁK, Milan. *Velká ekonomická encyklopedie*. 2., rozš. vyd. Praha: Linde, 2002, 887 s. ISBN 80-7201-381-5.

INTERNETOVÉ A ELEKTRONICKÉ ZDROJE

AION CS, s.r.o. *Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách*. *Zákony pro lidi* [online]. ©2010-2020 [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

AION CS, s.r.o. *Zákon č. 182/2006 Sb., zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)*. Zákony pro lidi [online]. ©2010-2020 [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-182>.

AION CS, s.r.o. *Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník*. [online]. ©2010-2020 [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>.

ALLEWELDT, F., KARA, S., *The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact*. [online]. Berlin, 2013 [cit. 2020-03-21]. Dostupné z: <http://www.bristol.ac.uk/media-> .

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN. *O nás*. [online]. Praha, [cit. 2020-04-24]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>.

BESEDOVÁ, Magda. *Metodika Vytváření sítě dluhového poradenství* [online]. Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2014 [cit. 2020-03-18]. ISBN 978-80-7440-091-9. Dostupné z Agentura pro sociální začleňování: https://www.socialni-zaclenovani.cz/dokument/asz_metodika_dluhove_poradenstvi_final-pdf/.

ČLOVĚK V TÍSNI, o.p.s. *Dluhové poradenství*. [online]. [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/dluhove-poradenstvi>.

ČLOVĚK V TÍSNI, o.p.s. *O nás*. [online]. [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/kdo-jsme/o-nas>.

DOBEŠ, Jan a kol. *Metodika řešení předluženosti nejchudších obyvatel* [online]. Česká republika - Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2015 [cit. 2020-03-18]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Metodika_reseni_predluzenosti_nejchudsi_ch_obyvatel.pdf/ead7cd34-787d-3ffe-b75f-c5eb1f087f00.

EUROFOUND. *Managing household debts – social service provision in the EU* [online]. Brussels: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010 [cit.2020-03-03]. Dostupné z: <https://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/EF1067EN.pdf/2010/67/en/1/library/sites/geography/migrated/documents/pfrc1301.pdf>.

MAPA EXEKUCÍ. *Mapa exekucí* [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z: <http://mapaexekuci.cz/index.php/mapa-2>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Registr poskytovatelů sociálních služeb. *Výčet služeb poskytujících odborné sociální poradenství*. [online]. ©2006-2020 [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1395765684011_4.

MINISTERSTVO SPRÁVEDLNOSTI ČR. *Seznam akreditovaných osob*. [online]. © 2017- 2020 [cit. 2020-04-20]. Dostupné z: <https://sako.justice.cz/>
NADĚJE. *Dluhové poradenství*. [online]. © 2013-2020 [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/dluhove_poradenstvi.

NADĚJE. *O NADĚJI*. [online]. © 2013-2020 [cit. 2020-04-29]. Dostupné z: https://www.nadeje.cz/ustredi_nadeje.

NOVOTNÁ, Jana. *Teorie sociální práce* [online]. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014 [cit. 2020-05-10]. ISBN 978-80-87035-96-2. Dostupné z: <https://www.vspj.cz/ISBN/Skripta%20-%20V%C5%A0PJ/Teorie%20soci%C3%A1ln%C3%AD%20pr%C3%A1ce%20-%20Jana%20Novotn%C3%A1.pdf>.

PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNI, o. p. s. *Druhy poskytovaných služeb*. [online]. © 2015 [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: <https://www.financnitisen.cz/sluzby.php>.

PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNI, o. p. s. *Kdo jsme*. [online]. © 2015 [cit. 2020-04-30]. Dostupné z: https://www.financnitisen.cz/kdo_jsme.php.

ROMODROM. *Romodrom* [online]. [cit. 2020-04-28]. Dostupné z: <http://www.romodromcz.cz/new/index.php>.

ROMODROM. *Sociální služby Romodrom Liberec (Odborné sociální poradenství)*. [online]. . 2020-04-30 [cit.]. Dostupné z: <http://www.romodrom.cz/new/obsah.php?id=57&index=1>.

RUBIKON CENTRUM, z. ú. *Kdo jsme*. [online]. © 2020 [cit. 2020-04-28]. Dostupné z: <https://www.rubikoncentrum.cz/kdo-jsme/>.

RUBIKON CENTRUM, z. ú. *Řeším dluhy*. [online]. © 2020 [cit. 2020-04-28]. Dostupné z: <https://www.rubikoncentrumG.cz/resim-dluhy/>.

VÝZKUM INSOLVENCE. *CRIF o insolvencích 2019: Vzestup (mírný) ve všech parametrech, výrazný u osobních bankrotů* [online]. 7. 1. 2020 [cit. 2020-03-21]. Dostupné z: <http://www.vyzkuminsolvence.cz/zpravodajstvi/crif-o-insolvencich-2019-vzestup-mirny-ve-vsech-parametrech-vyrazny-u-osobnich-bankrotu.html>.

Příloha 1.

OTÁZKY ROZHOVORU

I.

- 1) Jste ochotná mi na úvod prozradit svůj věk?
- 2) Jak jmenuje organizace, ve které pracujete?
- 3) Jak dlouho se vy osobně zabýváte dluhovým poradenstvím, přípravou a podáváním insolvenčních návrhů?
- 4) Dokážete odhadnout, s kolika zadluženými klienty jste za tu dobu pracovala?
- 5) Dokážete odhadnout, kolik návrhů jste za tu dobu podala?
- 6) Můžete mi stručně popsat, jak ve vaší organizaci probíhá v praxi proces práce s klientem? Jaké jsou jeho fáze? Jaké postupy v poradenství vy sama používáte?
- 7) Co považujete za problematické při práci se zadluženými klienty?

II.

- 8) Jaké dovednosti/kompetence jsou podle Vás důležité při práci se zadluženými klienty?
- 9) Které zásady pro efektivní komunikaci s klientem, se snažíte dodržovat? (např. bezpečný prostor, aktivní naslouchání, styl jazyka apod.)
- 10) Používáte nějaké techniky/komunikační kompetence k usnadnění komunikace?

III.

- 11) Jaké předpoklady (kompetence) pro zvládnutí procesu práce se zadluženým klientem by podle Vás měl mít sociální pracovník?
- 12) Zkuste zhodnotit, které kompetence jste získala v rámci práce s klientem? (Např. zvažovat způsoby řešení situace, vést dokumentaci)
- 13) Které kompetence jsou podle Vašeho názoru nejdůležitější?

IV.

- 14) Souhlasíte s názorem, že práce dluhového poradce nese velké nároky na další vzdělávání? Z jakého důvodu považujete své další profesní vzdělávání za důležité?
- 15) Jakým způsobem se dále vzděláváte? Je pro Vás obtížné sledovat změny legislativy a dluhové problematiky (exekuce, insolvence)?
- 16) Umožňuje vám zaměstnavatel navštívit vzdělávací akce podle vašich aktuálních potřeb? Jak s Vámi nadřízený spolupracuje při stanovení vzdělávacích aktivit?
- 17) Jaké možnosti vzdělávání nejraději využíváte?
- 18) Jakým způsobem sdílíte své zkušenosti se svými kolegy? Máte možnost konzultovat své případy?
- 19) Považujete za důležitou ještě nějakou nezmíněnou kompetenci?